

Opinnäytetyö (AMK)

Myyntityön koulutusohjelma

Rahoitus- ja vakuutuspalvelut

2012

Olli Haataja

SIJOITUSPALVELUTUTKINNON SUORITTAMISEN VAIKUTUKSET TOIMIHENKILÖN SIJOITUSTUOTEMYYYNTIIN



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Olli Haataja

SIJOITUSPALVELUTUTKINNON SUORITTAMISEN VAIKUTUKSET TOIMIHENKILÖN SIJOITUSTUOTEMYYNTIIN

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin sijoituspalvelututkinnon suorittamisen vaikutuksia toimihenkilön sijoitustuotemyyntiin Osuuspankki X:ssä. Taustalla vaikutti Finanssialan Keskusliiton antama suositus sijoituspalvelututkinnon suorittamisesta asiakaspalvelutehtävissä toimiville toimihenkilöille, jotka tarjoavat sijoitustuotteita. Tutkimuksen päätavoite oli selvittää, vaikuttiko sijoituspalvelututkinnon suorittaminen toimihenkilön myyntituloksiin. Lisäksi selvitettiin toimihenkilön motivaatiota sijoituspalvelututkinnon suorittamiseen sekä saivatko toimihenkilöt tutkinnon suorittamisesta apua sijoitustuotteiden ominaisuuksien ja käsitteiden hallintaan.

Opinnäytetyön teoriaosassa tarkasteltiin erilaisia sijoitustuotteita. Rahastojen, indeksilainojen ja vakuutussäästämisen tuotteiden perusominaisuudet ja käsitteet selitettiin. Lisäksi käsiteltiin uudistuvan arvopaperimarkkinalain ja sijoituspalvelututkinnon keskeiset sisällöt. Sijoitustuotteiden myynnin kannalta teoriaosuudessa pureuduttiin erityisesti asiakasluokitteluun ja tiedonantovelvollisuuksiin.

Opinnäytetyön empiirisessä osassa laadittiin kysely, joka lähetettiin toimeksiantajapankin 23 toimihenkilölle. Kyselyyn vastasi 15 toimihenkilöä. Kysely suunnattiin vuosina 2010 tai 2011 sijoituspalvelututkinnon suorittaneille toimihenkilöille. Kyselystä saatuja vastauksia verrattiin toimihenkilöiden todellisiin sijoitustuotemyyntitilastoihin.

Kyselytutkimus osoitti, että toimihenkilöt olivat keskimäärin hyvin motivoituneita sijoituspalvelututkinnon suorittamiseen. Lisäksi he kokivat, että tutkinto lisäsi heidän tuotetietouttaan rahastojen, indeksilainojen ja vakuutussäästämisen tuotteiden osalta. Toimihenkilöt uskoivat, että sijoituspalvelututkinnon suorittaminen oli vaikuttanut heidän sijoitustuotemyynteihinsä positiivisesti. Tilastoidut sijoitustuotemyynnit tutkinnon suorittamisen jälkeen kuitenkin osoittivat, että kyselyyn vastanneiden toimihenkilöiden osalta sijoitustuotemyynti ei ollut kehittynyt odotetunlaisesti. Työnkuvaltaan rahoituspalveluiden tarjontaan keskittyvien toimihenkilöiden osalta kyselytutkimus paljasti sen, että sijoituspalvelututkinnon suorittamisesta ei koettu juurikaan olevan hyötyä. Toimihenkilöt olivat motivoituneita tutkinnon suorittamiseen, mutta eivät nähneet tutkinnon lisänneen heidän osaltaan sijoitustuotteiden myyntiä.

ASIASANAT:

Myynti, sijoittaminen, sijoituspalvelututkinto, sijoitustuotteet, toimihenkilöt

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Professional Sales | Banking and Insurance services

December 2012| Number of pages: 52

Instructor: Jari Leppihalme

Olli Haataja

THE EFFECTS OF INVESTMENT SERVICE QUALIFICATION ON SALES IN A BANK

This thesis discusses the effects of the investment service qualification on sales in a bank. The Federation of Finnish Financial Services made a recommendation for the banks that the bank clerks who offer investment advice should apply for the investment service qualification. The aim of this thesis was to find out how the investment service qualification affects the sales of the bank clerks. Another aim was to find out how motivated the bank clerks were to carry out the qualification. It was also important to figure out if the clerks know the investment objects better after carrying out the qualification.

The concepts and features of funds, index-linked bonds, deposit insurances and pension insurances were covered in the theory section of the thesis. Renewing security markets law and investment service qualification were also concerned. Furthermore, the theory section discusses investment counseling.

In the empirical section of the thesis, an inquiry was sent to 23 bank clerks. 15 of the bank clerks answered. The inquiry was directed to those who had carried out the investment service qualification in the years 2010 or 2011. Answers were compared with the investment object sales statistics of the principal bank.

The inquiry proved that the bank clerks were very well motivated to carry out the qualification. They thought that the qualification raised their knowledge of investment objects. The clerks also believed that the qualification affected positively their total sales of the investment objects. However, the statistics showed that gaining the qualification didn't actually cause any increase in the sales.

KEYWORDS:

Bank clerk, investment, investment object, investment service qualification, sales

SISÄLTÖ

SANASTO	6
1 JOHDANTO	7
2 SIJOITUSPALVELUTUTKINTO	9
2.1 Arvopaperimarkkinalaki	10
2.1.1 Sijoitusneuvonta	10
2.1.2 Asiakasluokittelu ja tiedonanto	11
2.2 Arvopaperimarkkinalainsäädännön kokonaisuudistus	12
2.3 Ongelmat ja ratkaisut sijoituspalveluiden markkinoinnissa	13
2.4 Sijoituspalvelututkinnon tavoitteet	14
3 SIJOITUSTUOTTEIDEN MYYNTI	16
3.1 Sijoitustuotteet	16
3.1.1 Sijoitusrahastot	16
3.1.2 Vakuutussäästäminen	18
3.1.3 Indeksilainat	20
3.2 Myyntityö finanssialalla	21
4 KYSELYTUTKIMUSAPV1:N VAIKUTUKSISTA	23
4.1 OP-Pohjola-ryhmä	23
4.2 Kyselytutkimuksen tavoitteet ja toteutus	23
4.3 Tutkimustulokset	24
4.3.1 Vastaajien taustatekijät	25
4.3.2 Tutkinnon tarkoitus ja suoritusmotivaatio	27
4.3.3 Arviot tuotetietoudesta	29
4.3.4 Sijoitustuotteiden myynti tutkinnon jälkeen	34
4.3.5 Tutkinnosta koetut hyödyt ja osaamisen ylläpito	37
4.4 Tutkimustulosten analysointi	38
4.4.1 Ensimmäinen vertailu	40
4.4.2 Toinen vertailu	45
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	48
LÄHTEET	51

LIITTEET

Liite 1. Sijoituspalvelututkinnon vaikuttavuus toimihenkilön tuotemyyntiin -kysely.

KUVAT

Kuva 1. Vastaajien sukupuoli.	25
Kuva 2. Työsuhteen kesto.	26
Kuva 3. Sijoituspalvelututkinnon suoritusajankohta.	27
Kuva 4. Motivaatio tutkinnon suorittamiseen.	28
Kuva 5. Tuotetietous ennen tutkinnon suorittamista.	30
Kuva 6. Tuotetietous tutkinnon suorittamisen jälkeen.	31
Kuva 7. Missä asioissa tuotetietous on lisääntynyt?	33
Kuva 8. Sijoituspalvelututkinnon vaikutus itsevarmuuteen.	34
Kuva 9. Sijoituspalvelututkinnon vaikutus sijoitustuotteiden tarjoamiseen.	35
Kuva 10. Muutokset sijoitustuotemyynnissä tutkinnon suorittamisen jälkeen, toimihenkilön arvio.	36
Kuva 11. Työsuhteen keston ja suoritusmotivaation vertailu.	39
Kuva 12. Ensimmäisen ryhmän sijoitustuotemyynnin muutokset.	41
Kuva 13. Toisen ryhmän sijoitustuotemyynnin muutokset.	42
Kuva 14. Kolmannen ryhmän sijoitustuotemyynnin muutokset.	43
Kuva 15. Kaikkien vertailuryhmien sijoitustuotemyynnin muutokset	45

SANASTO

Arvo-osuustili	Sijoittajan henkilökohtainen tili, jolle kirjataan hänen omistuksensa yhtiöittäin ja arvo-osuuslajeittain.
Arvopaperi	Arvopaperikaupan kohteena oleva asiakirja tai arvo-osuus, kuten osake, joukkovelkakirja tai sijoitusrahasto-osuus.
Indeksilaina	Strukturoitu tuote, jossa useimmiten on täysi nimellispääoman takuu ja osallistuminen tietyllä tuottokertoimella kohdeetuusmarkkinan nousuun.
Instrumentti	Arvopaperikaupan kohde esim. osake, sijoitustodistus tai johdannaissopimus.
Joukkolaina	Yritykset, valtio, kunnat ja muut yhteisöt voivat ottaa lainaa yleisöltä laskemalla liikkeeseen joukkovelkakirjalainoja.
Juoksuaika	Joukkolainan laina-aika, jonka kuluessa laina maksetaan takaisin.
Likvidi	Tarkoittaa nopeasti rahaksi muutettavaa, esim. pörssiosake.
Rahamarkkinaväline	Arvopaperi, jolla valtio, yritykset ja pankit ottavat lyhytaikaista luottoa ja jonka juoksuaika on korkeintaan 12 kuukautta.
Strukturoitu tuote	Sijoitustuote, jonka rakentamisessa käytetään erilaisia johdannaissopimuksia sekä talletus- tai joukkolainamuotoista korkosijoitus-osiota. Strukturoitu tuote voi olla myös pääomaturvaamaton, jolloin tuote on kokoelma johdannaissopimuksia.

1 JOHDANTO

Valtioneuvosto antoi arvopaperimarkkinalain kokonaisuudistuksesta eduskunnalle esityksen huhtikuun 19. päivänä vuonna 2012. Uudistuksen tarkoituksena on saattaa voimaan neljä keskeistä muutosta: selkeämpi lainsäädäntö, hallinnollisen taakan kevennys, tehokkaampi sisäpiirivalvonta ja tiukempi väärinkäytösten sanktiointi sekä turvallisempi arvopaperiomistaminen. Uudistukselle on tarvetta, sillä arvopaperimarkkinalakia ei ole vuoden 1989 jälkeen tarkasteltu kokonaisuutena, vaan siihen on tehty ainoastaan runsaasti muutoksia. Uudistuksessa säädetään yleissäännös totuudenvastaisten ja harhaanjohtavien tietojen antamisesta. Tämän myötä myös sijoituspalveluita tarjoavan yrityksen vastuu korostuu entisestään.

Tämä opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Osuuspankki X:lle. Työn aiheena sijoituspalvelututkinnon suorittamisen vaikutukset toimihenkilön sijoitustuotemyyntiin on varsin ajankohtainen, sillä Finanssialan Keskusliitto (FK) suosittelee auktorisoidun tutkinnon eli Sijoituspalvelututkinnon (APV1) suorittamista kaikille sijoituspalveluita asiakaskohtaamisissa tarjoaville henkilöille vuoteen 2012 mennessä. Tutkinnolla pyritään ylläpitämään ja kehittämään finanssialan arvostusta sekä sijoituspalveluita tarjoavien henkilöiden osaamisen tasoa. Tutkinnon perimmäisenä tarkoituksena on todentaa sijoituspalvelutehtävissä toimivan henkilön riittävä tiedollinen osaaminen. Tutkinto on jaettu käsittämään seitsemän aihealuetta, joita eritellään tarkemmin tutkimuksen myöhemmissä osioissa. Tutkinto arvostellaan asteikolla hyväksytty-hylätty.

Työn päätavoitteena on tutkia sijoituspalvelututkinnon suorittamisen vaikutusta toimihenkilön sijoitustuotemyyntiin. Tavoitteen saavuttamiseksi pyrin analysoimaan, onko tutkinnon suorittaminen antanut toimihenkilölle konkreettista apua sijoitustuotteiden myyntiin. Selvitän, onko toimihenkilön tuotetietous kasvanut ja osaako hän tarjota sijoitustuotteita, kuten indeksilainoja, sijoitusrahastoja tai sijoitus- ja eläkevakuutuksia asiantuntevammin ja perustella tuotteiden tarjoaman hyödyn paremmin asiakkaille tutkinnon suoritettuaan. Lisäksi selvitän, koeekeko toimihenkilö tarjoavansa sijoitustuotteita asiakkaille aiempaa useammin

ja myyntinsä lisääntyneen, ja vertaan tätä mielikuvaa toteutuneeseen myyntiin. Lisäksi tutkin toimihenkilön motivaatiota tutkinnon suorittamiseen sekä sitä, onko työsuhteen kestolla ollut vaikutusta motivaation tasoon. Tutkimukseni kohdistuu pankin toimihenkilöihin, joiden toimenkuvaan kuuluvat rahoitus- ja/tai sijoituspalvelut.

Teoriaosiossa taustoitan sijoituspalvelututkinnon merkitystä ja sisältöä. Käsitteelen arvopaperimarkkinalakia ja siihen esitettyjä uudistuksia. Selvitän sijoitustuotteiden myyntiä ei-ammattimaisille asiakkaille. Sijoitustuotteista teoriaosiossa käsitellään rahastot, indeksilainat ja vakuutussäästämisen tuotteet, kuten sijoitus- ja eläkevakuutukset. Pyrin erittelemään tuotteiden ominaisuuksia ja rakenteita. Sijoitustuotteiden myynnillisestä näkökulmasta korostuu tiedonantovelvollisuus ei-ammattimaisille henkilöasiakkaille.

Tämä selvitys toteutetaan Osuuspankki X:n vuonna 2010 ja 2011 APV1-tentin suorittaneille kohdennetulla kyselytutkimuksella. Kysely koostuu monivalintakysymyksistä ja avoimista kysymyksistä, joihin vastaamalla on pakko ottaa kantaa suuntaan tai toiseen. Kyselyyn vastanneiden toimihenkilöiden myynnillisiä tilastoja verrataan kyselyn vastauksiin. Käytettävissäni ovat toimihenkilöiden tuotemyyntitilastot rahastoista, indeksilainoista ja vakuutussäästämisen tuotteista vuosilta 2010, 2011 ja 2012. Tarkoituksena on selvittää sijoituspalvelututkinnon vaikuttavuutta myös pankin näkökulmasta. Tutkinnon suorittaminen vie runsaasti resursseja, sillä itse tutkinto, että siihen liittyvä koulutus, ovat kalliita ja aikaa vieviä.

Mielestäni sijoituspalvelututkinnon perimmäinen tarkoitus on luoda finanssisektorille yhteiset pelisäännöt sijoitustuotteiden tarjoamiseen. Tutkinto on osa Finanssialan Keskusliiton toivomaa itsesääntelyä, jolla pyritään siihen, että sijoitustuotteita tarjoavilla toimihenkilöillä on riittävä osaaminen palveluiden tarjontaan. Lainsäädäntö ja tuotteet uudistuvat jatkuvasti, jolloin pelkkä tutkinnon suorittaminen ei yksin riitä, vaan toimihenkilön on osattava kehittää ja ylläpitää opimiaan tietoja.

2 SIOITUSPALVELUTUTKINTO

Sijoituspalvelututkinto (APV1), jota Finanssialan Keskusliitto (FK) ylläpitää, on finanssialan yritysten tunnustama tapa osoittaa sijoituspalvelutehtävissä tarvittava osaaminen. Sijoituspalvelualan toimihenkilöt tarvitsevat työssään monipuolista osaamista mm. rahoituksesta, kansantaloudesta, yritystaloudesta, kirjanpidosta ja juridiikasta. Tämän johdosta Finanssialan Keskusliitto on hyväksynyt tutkintovaatimukset sijoituspalveluita tarjoaville toimihenkilöille. Tutkinto on osa FK:n itsesääntelyä, jolla pyritään ylläpitämään ja kehittämään sijoituspalveluyritysten henkilökunnan osaamisen tasoa. Tavoitteena on parantaa asiakkaiden luottamusta sijoituspalvelutoimintaan varmistamalla finanssialalla toimivien yritysten työntekijöiden riittävä tietotaso ja ammattitaito. (Finanssialan Keskusliitto 2011.)

Finanssialan Keskusliitto auktorisoi sijoituspalvelututkinnon vuonna 2010 ja suosittelee sen suorittamista kaikille sijoituspalveluihin liittyvissä asiakaspalvelutehtävissä työskenteleville. APV1 on suunnattu sijoituspalveluyrityksissä, pankeissa ja vakuutusyhtiöissä sijoituspalveluita asiakaspalvelutehtävissä tarjoaville, ja se suositellaan suoritettavan 12 kuukauden kuluessa edellä mainituissa työtehtävissä aloittamisesta. Mikäli toimihenkilö ei ole viiteen vuoteen toiminut edellä mainitun kaltaisissa työtehtävissä, tulee tutkinto tarvittaessa suorittaa uudelleen. Tutkinto on monipuolinen ja se kattaa keskeiset perusteet sijoituspalvelutehtävissä tarvittavilta osaamisalueilta. Tutkinto jakaantuu seitsemään aihealueeseen. Kolme ensimmäistä aihealuetta perehdyttää suorittajan markkinoiden rakenteeseen, yritystalouteen ja instrumentteihin. Tämän jälkeen käsitellään sijoittajille tarjottavat palvelut ja sijoituspalvelujen tarjoajia koskevat menettelytapasäännöt palveluntarjoajan näkökulmasta. Sijoituspalveluissa pääpaino on varainhoitopalveluissa eli sijoitusrahastoissa, yksilöllisessä varainhoidossa ja vakuutuspalveluissa. Seitsemäs aihealue käsittelee verotuksen perusteita sijoittajan näkökulmasta. (Finanssialan Keskusliitto 2012.)

2.1 Arvopaperimarkkinalaki

Arvopaperimarkkinalaki astui voimaan vuonna 1989. Lakia on täydennetty useasti Euroopan unionin sääntelystä aiheutuneiden muutosten vuoksi. Arvopaperimarkkinalakia sovelletaan arvopapereiden liikkeeseenlaskuun, vaihdantaan ja kaupankäyntiin. Laissa määritellyt arvopaperit ovat tyypillisesti osakkeita, joukkovelkakirjoja ja rahasto-osuuksia. Laissa kielletään harhaanjohtava ja totuudenvastainen markkinointi arvopapereita tarjottaessa. Palveluntarjoajalla on selonottovelvollisuus sijoituspalvelun soveltuvuudesta asiakkaalle. Laissa säädetään lisäksi sijoituspalveluiden tarjoamisesta ja tiedonantovelvollisuudesta. Lakiin sisältyvät myös yksityiskohtaiset säännökset asiakkaiden luokittelusta. (Kontkanen 2011, 119–120.)

2.1.1 Sijoitusneuvonta

Sijoitusneuvonnalla tarkoitetaan sijoituspalveluyrityksen toimesta tapahtuvan, rahoitusvälineeseen liittyvän suosituksen antamista asiakkaalle. Sijoitusneuvontaa voivat tarjota vain viranomaisvalvonnassa olevat, toimiluvan saaneet sijoituspalveluyritykset. Sijoitusneuvonnan osalta edellytetään arvopaperimarkkinalain säädösten noudattamista. Sijoitusneuvontaan vaadittavan ammattitaidon ja osaamisen tasoa ei ole laissa erikseen määritelty, vaan ne jäävät kukin palveluntarjoajan erikseen määriteltäviksi. Sijoitusneuvontaa tarjoavilta edellytetään tarkkaa perehtymistä asiakkaan tilanteeseen. On selvittävä asiakkaan taloudellinen asema, sijoituskokemus ja sijoitustavoitteet, jotta hänelle voidaan antaa sopivia neuvoja. Lisäksi eri tuotteiden soveltuvuudesta on kerrottava asiakkaalle. Sijoitusneuvontaan liittyvä selonottovelvollisuus täytetään hankkimalla tietoa asiakkaan taloudellisesta asemasta, kuten säännöllistä tuloista, omaisuudesta ja taloudellisista sitoumuksista. Sijoituspalvelua koskeva sijoituskokemus ja -tietämys selvitetään kysymällä asiakkaan jo tuntemat rahoitusvälinetyypit, asiakkaan koulutustaso ja ammatti sekä asiakkaan rahoitusvälineitä koskevien liiketoimien luonne. Sijoitustavoitetta selvittäessä huomioidaan asiakkaan sijoitushorisontti, riskinottohalukkuus ja riskiprofiili sekä sijoituksen tarkoitus. Tie-

tojen avulla palveluntarjoaja voi varmistua, että sijoitusneuvon kohteena oleva rahoitusväline tai liiketoimi vastaa asiakkaan sijoitustavoitteita. On relevanttia selvittää, että asiakas pystyy kantamaan taloudellisesti liiketoimeen liittyvät riskit, ja että hänellä on tarvittava sijoituskokemus liiketoimen riskien ymmärtämiseksi. Asiakkaalta saatujen tietojen perusteella voidaan suositella asiakkaalle soveltuvia rahoitusvälineitä. Mikäli asiakas ei anna riittäviä tietoja, palveluntarjoaja ei saa antaa asiakkaalle suosituksia. (Kontkanen 2011, 135–137.)

2.1.2 Asiakasluokittelu ja tiedonanto

Sijoituspalvelun tarjoajan on arvopaperimarkkinalain 1. luvun 4 a §:n mukaan luokiteltava asiakas ei-ammattimaiseksi asiakkaaksi, ammattimaiseksi asiakkaaksi tai hyväksyttäväksi vastapuoleksi sijoituspalvelussa. Tarjoaja on velvollinen kertomaan asiakkaalle tämän luokittelusta. Asiakasluokittelu tulee tehdä ennen sijoituspalvelun tarjoamista. Luokittelulla on suuri merkitys sovellettaessa menettelytapasääntöjä, jotka käsittävät sijoituspalvelun asiakassopimuksia, tiedonanto- ja selonottovelvollisuuksia sekä asiakasraportointia. Asiakasluokittelu vaikuttaa myös sijoittajansuojaan. Sijoittajien korvausrahaston suoja rajoittuu Suomessa vain ei-ammattimaisten asiakkaiden saamisiin. Korvausrahasto korvaa sijoittajalle menetykset, jos rahaston jäsen ei suorita suojan piiriin kuuluvan sijoittajan saatavia sopimuksen mukaisesti. (Nousiainen & Sundberg 2011, 40, 49.)

Ei-ammattimaiset asiakkaat ovat pääsääntöisesti yksityishenkilöitä, pieniä yhtiöitä, yhdistyksiä ja seurakuntia. Ei-ammattimaiset asiakkaat kuuluvat laajimman sijoittajansuojan piiriin. Se tarkoittaa, että sijoituspalveluyritysten on noudatettava laajimpia laissa säädettyjä tiedonanto-, selonotto- ja muita menettelytapavoitteita. Lisäksi ei-ammattimaiset asiakkaat saavat sijoittajien korvausrahaston suojan kokonaisuudessaan. Heille on annettava tiedot palveluntarjoajasta, palveluista ja niihin liittyvistä riskeistä, kuluista ja palkkioista sekä sopimuksen ehdot ennen sijoituspalvelun tarjoamista. Tiedonantovelvollisuus edellyttää sijoituspalvelun tarjoajalta tiettyjen vaatimusten täyttämistä. Ei-ammattimaisille asiakkaille annettavien tietojen pitää sisältää sijoituspalvelun tarjoajan nimi. Tieto-

jen pitää olla paikkansapitäviä ja riittäviä, lisäksi ne on annettava siten, että asiakas todennäköisesti ymmärtää tiedon. Keskeisiä seikkoja, väitteitä ja varoituksia ei saa peitellä. Verokohteluun viitattaessa tulee samalla ilmoittaa, että verokohtelu on yksilöllistä ja voi tulevaisuudessa muuttua. Palvelusta mahdollisesti saatavaa etua ei tule korostaa ilman selkeää ilmoitusta riskeistä. (Nousiainen & Sundberg 2011, 41, 64–65.)

2.2 Arvopaperimarkkinalainsäädännön kokonaisuudistus

2.2.2009 valtiovarainministeriön asettama työryhmä alkoi valmistella ehdotuksia uudeksi arvopaperimarkkinalaiksi. Työryhmän 18.2.2011 jättämän esityksen päätavoitteet ovat muun muassa lainsäädännön selkeyden ja ymmärrettävyyden parantaminen sekä lainsäädännön kilpailukyvyn lisääminen. Lakitekniisten uudistusten keskeisin muutos on uusi lakirakenne, jossa nykyinen arvopaperimarkkinalaki jaettaisiin useammaksi laiksi. Muut keskeisimmät ehdotukset koskevat Finanssivalvontaa. Esityksessä ehdotetaan Finanssivalvonnan käytössä olevan hallinnollisen seuraamusjärjestelmän kehittämistä ja kiristämistä. Useilla ehdotuksilla on sijoittajasuojaa parantava vaikutus. (Valtiovarainministeriö 2011; Valtiovarainministeriö 2012a.)

Valtioneuvoston 19.4.2012 arvopaperimarkkinalainsäädännön kokonaisuudistuksesta antama esitys tavoittelee neljää keskeistä muutosta. Tavoitteena on selkeyttää lainsäädäntöä, keventää hallinnollista taakkaa, tehostaa sisäpiirivalvontaa ja tiukentaa väärinkäytösten sanktiointia sekä turvata arvopaperiomistamista. Uuden lain keskeisiä yleisperiaatteita ovat hyvän arvopaperimarkkinatavan vastaisen ja sopimattoman menettelyn sekä totuudenvastaisten ja harhaanjohtavien tietojen antamisen kielto. Nämä periaatteet sisältyvät jo voimassaolevaan lakiin, mutta nykyistä selvempien ja kattavampien erillissäännösten avulla pyritään selkeyttämään nykyistä oikeustilaa. Muutoksilla pyritään varmistamaan korkeatasoinen ja toimiva sääntely, joka turvaa arvopaperimarkkinoiden kilpailukykyä, markkinoiden luotettavaa toimintaa sekä edistää sijoittajasuojaa. Sijoituspalvelutoimintaa koskevat säännökset keskitettäisiin uuteen sijoituspalvelulakiin. (Valtiovarainministeriö 2012b.)

Itsesääntelyllä edistetään ja luodaan hyvää arvopaperimarkkinatapaa. Se ei ole viranomaisten laatimaa eikä siten lain nojalla sitovaa. Vastuullisen itsesääntelyn tulisi heijastaa muun muassa sijoittajansuojaa, luotettavuutta, tehokkuutta ja kilpailukykyä. Uuden arvopaperimarkkinalain esityksessä on todettu tarpeelliseksi vahvistaa itsesääntelyn rakenteita ja laadullisia tavoitteita. Yksittäisissä kysymyksissä annettuja ratkaisusuosituksia pidetään tehokkaimpana tapana kehittää hyvää toimintatapaa. Arvopaperimarkkinalaki asettaa Finanssivalvonnalle velvollisuuden valvoa hyvän tavan noudattamista muun muassa sijoituspalvelujen tarjoamisessa ja markkinoinnissa. Rahoitusmarkkinoiden tehokas valvonta lisää niihin kohdistuvaa luottamusta. (Valtiovarainministeriö 2011.)

2.3 Ongelmat ja ratkaisut sijoituspalveluiden markkinoinnissa

Säästö- ja sijoitustuotteiden markkinointitavat ovat aiheuttaneet viime vuosina yhä enemmän kuluttajapalautetta Kuluttajavirastolle. Kuluttajien mielestä säästösopimukset eivät ole olleet sellaisia, joihin kuluttaja oli oman käsityksensä mukaan sitoutunut. Sopimukset ovat luonteeltaan usein kuluttajille ennestään tuntemattomia ja vaikeita. Tällöin palveluntarjoajan asiantuntemus ja noudatettu markkinointitapa korostuvat. Kuluttajavirasto on pitkään pitänyt tärkeänä sijoituspalveluiden myyntitapaa koskevan yhtenäisen ohjeistuksen laatimista finanssiyhtiöille. Keskeisimpänä tavoitteena on säästö- ja sijoitustuotteiden henkilökohtaisen myyntiprosessin parantaminen. (Kuluttajavirasto 2007.)

Säästö- ja sijoitustuotteista erityisesti eläkevakuutukset ja sijoitusrahastot ovat keskivertoa hankalampia tuotteita. Ne ovat monimutkaisuudessaan kuluttajille vaikeasti ymmärrettäviä. Toisaalta myyjäkään ei välttämättä hallitse tuotesopimusten vieraita käsitteitä ja lakikytköksiä. Tämän johdosta Kuluttajavirasto pitää tärkeänä sekä myyjien että asiakkaiden tuotetietouden lisäämistä. Kuluttajavirasto korostaa myyjän velvollisuuksia asiakkaan kokonaistarpeiden selvittämisessä. Myyntitilanteessa voisi käyttää apuna yhtenäistä mallia, joka olisi käytössä kaikissa yrityksissä. Tuotteiden vertailu helpottuisi, kun asiakkaat kuulisivat samat asiat useammalta eri myyjältä. Asioiden toistaminen voisi myös kasvattaa asiakkaiden tietotasoa. (Kuluttajavirasto 2008.)

Rahoitustarkastus (Rata) ja Vakuutusvalvontavirasto (VVV) katsovat, että rahoitus- ja vakuutussektoreilla on pyrittävä noudattamaan yhdenmukaisia toimintatapoja kuluttajiin kohdistuvassa markkinoinnissa. Nämä toimintatavat edistävät asiakkaansuojaa ja toiminnan läpinäkyvyyttä sekä varmistavat onnistuneen myyntityön. Ratan 5.7.2007 antama tulkintaluonnos käsittelee hyvää myyntitapaa säästö- ja sijoitustuotteiden henkilöasiakasmarkkinoinnissa. Tulkintaan on koottu valvojien merkittävänä pitämiä näkökohtia. Tulkinnan mukaan päätöksentekoa varten asiakkaalle annetut riittävät, oikeat ja oleelliset tiedot kuuluvat hyvään myyntitapaan. On tärkeää, että asiakas ymmärtää tuotteen ominaisuudet ja siihen liittyvät riskit. Sijoituspalveluita asiakkaalle tarjotessaan myyjän ei tule peitellä kaupallista tarkoitusta. Asiakkaan perustietojen, taustan ja elämäntilanteen selvittäminen on tärkeää, jotta myyjä voi esitellä asiakkaalle sopivia tuotteita. Selvitysten avulla asiakkaalle voidaan määrittää säästäjä- ja sijoittajaprofiili. Myyjän toiminnan lähtökohtana on tiedonantovelvollisuuden täyttäminen. Oman toimialan lakisääteisten tiedonantovelvoitteiden täytyttyä asiakkaan kanssa käydään läpi sovitut asiat ja sopimuksen keskeisimmät kohdat. Myyntitilanteessa saadut tiedot asiakkaasta on syytä dokumentoida, jos asiakas tekee sopimuksen. Asiakkaalle tulee kertoa, mistä hän voi saada lisätietoja ja apua ongelmatilanteissa. (Rahoitustarkastus 2007.)

2.4 Sijoituspalvelututkinnon tavoitteet

Sijoituspalvelututkinto on arvostettu ja rahoitusalan toimijoiden tunnustama tapa näyttää sijoituspalvelutehtävissä toimivien henkilöiden riittävä tiedollinen osaaminen. APV1 suoritetaan kirjallisena kokeena, ja se arvostellaan asteikolla hyväksytty-hylätty. Tutkinnossa vaadittu osaamistaso jaotellaan neljään eri tasoon: analyysi-, soveltamis-, ymmärtämis- ja muistamistaso. Yleisin vaadittu taso on aihealueesta riippumatta ymmärtämistaso. Tutkinto rakentuu seitsemästä aihealueesta, jotka suoritetaan samanaikaisesti. Aihealueet ovat kansantalous ja rahoitusmarkkinoiden rakenne, yritystalous, sijoituskohteet, sijoitusrahastot ja sijoittaminen, pitkäaikaissäästäminen, sijoituspalvelujen tarjontaa koskeva lainsäädäntö, viranomaisnormit ja itsesääntely, sijoittajan verotus sekä

perhe- ja perintöoikeuden perusteet. Tutkinnon tavoitteet vaihtelevat eri aihealueiden kesken. Suorittajalta vaaditaan muun muassa kansantaloustieteen peruskäsitteiden omaksumista ja arvopaperimarkkinoiden rakenteen ja toiminnan tuntemista. Suorittajan on osattava neuvoa yksityissijoittajaa sijoitusten riskeihin ja sijoitustuotteiden valintaan liittyvissä kysymyksissä. Tutkinnon suorittajalta edellytetään myös keskeisten sijoituskohteiden tuottoja ja riskejä kuvaavien tunnuslukujen ymmärtämistä. Suomen sosiaaliturvan perusteiden hallinta ja kyky ohjata asiakasta pitkäaikaissäästämissuunnitelman teossa ovat tutkinnon tavoitteita. Suorittajalta vaaditaan sijoituspalvelujen tarjontaa sääntelevien normien, kuten lainsäädännön, viranomaisohjeistuksen ja alan itsesääntelyn sisäistämistä. Lisäksi suorittajan tulee tuntea pääoma-, perintö- ja lahjaverotuksen perusteet. (Finanssialan Keskusliitto 2012.)

3 SJOITUSTUOTTEIDEN MYYNTI

Hyvä asiakaspalvelu perustuu laatuun ja luotettavuuteen. Finanssialan yrityksessä asiakas käsittää laadun palvelun onnistumisena. Hyvä laatu palvelun tarjoamisessa tekee asiakkaan tyytyväiseksi. Asiakas arvioi palvelun laatua kokemustensa kautta. Lisäämällä asiakkaan saamaa arvoa palvelukohtaamisissa yrityksellä on mahdollisuus saavuttaa kilpailuetua. Finanssialalla asiakkaan kokema tyytyväisyys perustuu sekä palveluihin ja niihin liittyviin sopimuksiin että palveluprosessissa koettuun asiakaspalveluun. (Järvinen ym. 2006, 55.)

Asiakas kokee luottamuksen tunteen finanssialan yritykseen asiakaspalvelijan osaamisen, hyvän palvelukokemuksen ja rehdin toiminnan kautta. Luottamus sitoo asiakkaan suhteeseen yrityksen kanssa. Luottamuksen merkitys korostuu asiakassuhteen jatkuessa. Hyvä asiakassuhde käsitetään finanssiyhtiössä asiakkuutena, joka on kuin investointi, johon kannattaa panostaa. Usein sekä asiakas että yhtiö kokevat hyötyä ja suhtautuvat toisiinsa positiivisesti, mikä onkin asiakkuuksille ominaista. Asiakaspalvelun onnistuminen vaikuttaa asiakkuuden syventymiseen ja luottamuksen vahvistumiseen. Vaikka asiakkaan tyytyväisyys finanssiyhtiön palveluihin on luottamuksen perusta, korostuvat asiakkuuden hoidossa asiakaspalvelijan viestintätaidot. Viestintätaidot korostuvat erityisesti asiantuntemusta vaativissa tuotteissa, kuten sijoitustuotteissa. Asiakaspalvelijan asiantuntijuus ja osaaminen välittyy asiakkaalle tehokkaan viestinnän kautta. (Järvinen ym. 2006, 81–84.)

3.1 Sijoitustuotteet

3.1.1 Sijoitusrahastot

Sijoitusrahastoa hoitaa rahastoyhtiö, joka kerää sijoittajilta varoja edelleen sijoitettavaksi useisiin sijoituskohteisiin. Sijoituskohteina ovat osakkeet, korkoinstrumentit ja muut arvopaperit, jotka muodostavat salkun, jonka omistajina ovat siihen sijoittaneet sijoittajat. Rahastoyhtiö ei omista hoitamiaan rahastoja. Ra-

haston pääoma jakaantuu rahasto-osuuksiin, jotka tarjoavat yhtäläiset oikeudet rahaston varoihin. Rahastopääoma vaihtelee uusien sijoitusten ja lunastusten suhteessa. Myös rahastossa olevien sijoitusten pörssikurssien ja korkotason muutokset vaikuttavat rahastopääoman suuruuteen. Rahaston kokonaisarvon avulla määritetään rahasto-osuuden arvo. Arvot lasketaan yleensä jokaisena pankkipäivänä, poikkeuksena erikoissijoitusrahastot ja ulkomaiset rahastot. Usein suomalaiset sijoitusrahastot ovat ns. avoimia eli niihin voi jatkuvasti merkitä uusia rahasto-osuuksia ja myös lunastaa vanhoja rahasto-osuuksia. Rahaston omaisuus säilytetään säilytysyhteisössä, joka on pankki, arvopaperinvälittäjä tai säilytysyhteisötoimintaan luvan saanut osakeyhtiö. Yhteisö myös valvoo rahastoyhtiön toimintaa. (Puttonen & Repo 2007, 30; Pörssisäätiö 2012b.)

Sijoitusrahaston tuotto määräytyy rahaston sijoitusten tuottojen mukaan. Tuottoon vaikuttavat osingot, sijoituskohteiden arvonnousu ja -lasku sekä korkomuutokset. Tuoton jakamisen kannalta rahastot voidaan jakaa eri rahasto-osuuksiin. Näitä ovat tuotto-osuudet ja kasvuosuudet. Tuotto-osuuksien omistajille maksetaan vuotuinen tuotto, joka vähentää rahasto-osuuden arvoa. Kasvuosuuksissa tuottoa ei jaeta, vaan se jää kasvattamaan osuuden arvoa. Kuten muutkin sijoitusinstrumentit, myös sijoitusrahastot sisältävät riskiä. Niiden tärkein etu on kuitenkin riskien hajauttaminen. Rahasto jakaa riskejään sijoittamalla useisiin eri kohteisiin sijoitusrahaston sääntöjen ja sijoitusrahastodirektiivin säädösten mukaisesti. Rahasto-osuudet ovat likvidejä, jolloin ne voi nopeasti ja helposti muuttaa rahaksi. (Pörssisäätiö 2012b.)

Finanssivalvonta vahvistaa suomalaisten sijoitusrahastojen säännöt. Niistä selviävät sijoitusrahaston tyyppi ja sijoituspolitiikka. Sijoitusrahastot voidaan jakaa sijoitusrahastolain mukaan kahteen ryhmään: UCITS-sijoitusrahastoihin ja erikoissijoitusrahastoihin. UCITS-sijoitusrahasto on sijoitusrahastodirektiivin mukainen rahasto, jolle laki asettaa säännöt mm. riskien hajauttamisesta. Erikoissijoitusrahasto taas voi poiketa sijoitusrahastolain sijoitusrajoituksista. Sijoituskohteiden valinnan mukaan rahastot voidaan jaotella osake- ja yhdistelmärahastoihin, pitkän koron rahastoihin sekä lyhyen koron rahastoihin. Osakerahastot sijoittavat varansa pääsääntöisesti osakkeisiin. Yhdistelmärahastot jakavat

varansa osake- ja korkomarkkinoille, jolloin sijoitusten hajautusta voidaan vaihdella markkinatilanteen mukaan. Pitkän koron rahastot sijoittavat pitkäaikaisiin joukkolainoihin ja korkoinstrumentteihin. Lyhyen koron rahastot sijoittavat varansa pääosin lyhytaikaisiin rahamarkkinavälineisiin. (Nousiainen & Sundberg 2011, 84–85; Pörssisäätiö 2012b.)

Kun asiakas haluaa merkitä sijoitusrahastodirektiivin mukaisia rahastosuusia, on hänelle annettava yksinkertaistettu rahastoesite. Esitteessä kerrotaan muun muassa sijoitusrahaston aiempi tuottokehitys, olennaiset tiedot rahaston sijoitustoiminnasta ja riskeistä sekä kulurakenteesta. Mikäli asiakas haluaa, on hänelle toimitettava viimeisin sijoitusrahastoa koskeva vuosikertomus, mahdollinen puolivuosisikatsaus ja rahastoesite. Rahastoesite sisältää laajemmat tiedot kuin yksinkertaistettu rahastoesite. Rahastoesite sisältää tiedot muun muassa rahaston ominaisuuksista, sijoitustoiminnan tavoitteista ja sijoitusrahastoa hallinnoivasta rahastoyhtiöstä sekä säilytysyhteisöstä. Myyntitilanteessa asiakkaalle tulee yksinkertaistetun rahastoesitteen nojalla kertoa muun muassa rahaston sijoituspolitiikka, tuotto-odotus, sijoituskohteet, riskit, hallinto, likviditeetti, perittävät palkkiot, vähimmäissijoituksen määrä, raportointi ja verotukseen liittyvät asiat. (Nousiainen & Sundberg 2011, 86–87.)

3.1.2 Vakuutussäästäminen

Vapaaehtoinen vakuutussäästäminen jaetaan kahteen päälajeihin, säästö- ja eläkevakuutuksiin. Vakuutussäästäminen on pitkäaikaista säästämistä, jolla kerrytetään varoja tulevaisuutta varten. Vakuutussäästämisen tuotteisiin on mahdollista liittää henkivakuutusturva, jotka ovat henkivakuutusyhtiöiden tarjoamia henkivakuutussopimuksia. Vakuutussäästämiseen sisältyy erilaisia veroetuja. (Pörssisäätiö 2012a; Finanssivalvonta 2012b.)

Säästövakuutukset ovat joko perinteisiä korkosidonnaisia vakuutuksia tai sijoitussidonnaisia eli sijoitusvakuutuksia. Sijoitusvakuutuksissa vakuutuksenottajalla on mahdollisuus valita erilaisia rahastoja vakuutuksen sisälle. Sijoitussidonnaisen vakuutuksen hyöty konkretisoituu asiakkaalle rahastoja vaihtamalla. Ra-

hastojen mahdollisia tuottoja ei vaihdon yhteydessä veroteta, vaan ne jäävät vakuutuksen sisälle tuomaan lisää tuottoa. Mahdolliset tuotot verotetaan vasta vakuutuksesta rahaa nostettaessa tai vakuutuksen erääntyessä. Vakuutusten ideana on, että asiakas maksaa vakuutusmaksuja, joita vakuutusyhtiö säilyttää ja jotka se palauttaa sovittuna ajankohtana säästöille mahdollisesti kertyneine tuottoineen. Sekä säästö- että sijoitusvakuutuksiin asiakas voi säästää säännöllisesti tai suorittaa yhden tai useamman kertamaksun. Säästövakuutuksen tuotto määräytyy laskuperustekorona mukaan. Vakuutukselle voidaan maksaa myös niin sanottu asiakashyvitys, joka on riippuvainen vakuutusyhtiön toiminnan tuloksesta. (Pörssisäätiö 2012a; Finanssivalvonta 2012b.)

Vapaaehtoinen eläkevakuutus mahdollistaa säästämisen eläkettä silmällä pitäen. Säästämällä eläkevakuutukseen asiakkaalle tarjoutuu keino täydentää lakisääteistä eläkettä tai mahdollisesti varhentaa eläkkeelle jääntiä (Pörssisäätiö 2012a). Eläkevakuutus voi olla yksilöllinen, yhdelle henkilölle otettava tai ryhmälle otettava ryhmäeläkevakuutus (Kontkanen 2011, 141). Eläkevakuutuksiin liittyvä veroetu mahdollistaa vakuutukseen maksettujen maksujen verovähennysoikeuden (Finanssivalvonta 2012a). Eläkevakuutusta voi luonnehtia vakuutukseksi, joka otetaan pitkään elämisen riskin varalle. Vakuutusta voi myös täydentää kuolemanvaravakuutuksella, jolloin vakuutetun ennenaikainen kuolema korvataan edunsaajille kuolemanvarakorvauksena. Toisaalta vakuutetun eläessä pitkään hänelle maksetaan vakuutus sopimuksen mukaan eläkettä. Eläkevakuutuksen perusominaisuus vaikuttaa siten, että vakuutusmaksut ja mahdolliset tuotot vähennettynä vakuutusten kuluilla jaetaan vakuutetuille eläkkeinä. (Poi-konen & Silvola 2011, 123–125.)

Vakuutussäästämisen tuotteita koskeva tiedonantovelvollisuus ja sääntely määräytyvät vakuutuksiin sovellettavien normien nojalla (Hoppu & Hoppu 2011, 350). Tiedonantovelvollisuus velvoittaa vakuutusyhtiötä antamaan asiakkaalle vakuutustarpeen arvioimisen ja vakuutuksen valitsemisen kannalta tarpeelliset tiedot. Lisäksi asiakkaalle on kerrottava vakuutuksen sisältämien sijoituskohteiden valintaan vaikuttavista olennaisista seikoista, kuten riskistä. Tarpeelliset tiedot annetaan yleensä tuoteselosteeseen tai vakuutusesitteeseen koottuina.

Lisäksi vakuutuksenottajalle tulee antaa vakuutustarjous ja siihen liittyvä laskelma. Sopimuksen solmimisen jälkeen asiakkaalle annetaan vakuutuskirja ja vakuutusehdot. Tieto vakuutussäästön määrästä, edunsaajista ja erääntymispäivästä tulee antaa vakuutuksen voimassaoloaikana vakuutuksenottajalle vuosittain. (Finanssivalvonta 2012b.)

3.1.3 Indeksilainat

Pääomaturvatus sijoitustuotteen suurin etu on sen tarjoama turvallisuus. Sijoittamalla hyvän luottoluokituksen omaavan liikkeeseenlaskijan tuotteeseen ja pitämällä sijoituksen eräpäivään asti sijoittaja yleensä säilyttää sijoittamansa nimellispääoman. Indeksilainat ovat strukturoituja sijoitustuotteita ja edustavat pääomaturvattuja sijoitustuotteita tyypillisimmillään. Indeksilaina on joukkovelkakirjalaina, jonka tuotto määräytyy kohde-etuuden arvonkehityksen mukaan. Indeksilaina pitää sisällään tunnettuja osakkeita, osake-, hyödyke- tai muita indeksejä, jotka muodostavat kohde-etuusindeksikorin. Markkinoilla vallitseva korkotaso vaikuttaa lainan tuottokertoimeen eli siihen, kuinka hyvää tuottoosuutta indeksin noususta tarjotaan. Alhainen korkotaso johtaa helposti alhaiseen tuottopotentiaaliin, jota voidaan kuitenkin nostaa laskemalla pääomaturvan määrää tai perimällä esimerkiksi merkintäpalkkioita. Pääomaturvattu sijoitus tarjoaa mahdollisuuden osallistua korkeariskiselle sijoitusmarkkinalle, siten että sijoitettu nimellispääoma on kuitenkin turvattu. (Finanssivalvonta 2010; Järvinen & Parviainen 2011, 63–64.)

Indeksilainan juoksuaika on yleensä noin 4–6 vuotta eli sijoitusaika on melko pitkä. Lainalla on tietty liikkeeseenlaskupäivä ja eräpäivä. Nimellispääoman takuu säilyy vain pitämällä sijoitus eräpäivään asti. Indeksilainat ovat jälkimarkkinakelpoisia eli niillä voi käydä kauppaa lainan juoksuaikana. Tällöin myyntihinta määräytyy myyntiajankohdan markkinahinnan mukaan. Siten laina on mahdollista myydä esimerkiksi yllättävän rahantarpeen ilmetessä. Indeksilaina tarjoaa mahdollisuuden sijoittaa ensimmäisten joukossa uusille markkina-alueille. Perinteiset sijoitustuotteet seuraavat yleensä vuoden tai kahden viiveellä. Myös hyödykesijoittamisesta kiinnostunut voi hyödyntää indeksilainoja, sillä kohden-

netut hyödykemarkkinat ovat usein yksityissijoittajan saavuttamattomissa. (Finanssivalvonta 2010; Järvinen & Parviainen 2011, 64.)

Kun asiakkaalle tarjotaan indeksilainaa, tulee asiakkaalle kertoa lainan riskeistä, tuotosta, kustannuksista ja likviditeetistä. On välttämätöntä kertoa myös lainan liikkeeseenlaskija, sillä indeksilainoihin liittyy aina liikkeeseenlaskijariski, joka toteutuessaan tarkoittaa sitä, että liikkeeseenlaskija ei maksukyvyttömyyden takia pysty maksamaan lainaa takaisin. Asiakkaalle tulee selvittää, mihin viiteindeksiin lainan tuotto on sidottu ja miten mahdolliset tuottoleikkurit vaikuttavat lainan tuottoon. (Nousiainen & Sundberg 2011, 74–75.)

Indeksilainoissa on usein käytössä tuottoa rajoittavia ominaisuuksia. Esimerkiksi indeksilaina, joka seuraa kahdeksan yrityksen osakkeen arvon kehitystä Helsingin Pörssissä, saattaa sisältää rajoituksen, joka leikkaa kolmen parhaiten kehittyneen kohteen tuoton 30 prosenttiin. Tällainen leikkuri rajoittaa asiakkaan saamaa tuottoa, mikäli kohde-etuudet ovat kehittyneet positiivisesti ja yli 30 prosenttia kukin. Toisaalta, jos kohteiden tuottokehitys on ollut heikompaa tai negatiivista, korvataan kolmen kohteen tuotto kuitenkin 30 prosentilla. Tällöin asiakas saattaa saada lainan erääntyessä tuottoa, vaikka kohteiden kehitys olisikin ollut negatiivinen tai nolla.

3.2 Myyntityö finanssialalla

Asiakkaan kohtaaminen antaa finanssiyhtiölle mahdollisuuden vaikuttaa asiakkaan mielikuvaan yhtiöstä ja rakentaa kannattava asiakkuus. Lähtökohtaisesti asiakas olettaa tulevansa asiantuntijan palveltavaksi. Tämän vuoksi asiakaspalvelijan tulee hallita finanssiyhtiön palvelut, tietojärjestelmät ja viestintätaidot. Asiakaspalvelijan tulee johtaa palvelutapahtumaa vuorovaikutuksen keinoin. Kohtaamisessa asiakkaan tarpeet kartoitetaan kysymyksin. Hyvä asiakaspalvelija osaa myös kuunnella asiakasta, ja siten saada tietoa asiakkaasta. Ratkaisu esitetään ymmärrettävästi ja perustellusti. Sopimusta allekirjoitettaessa asiakkaalta tulee varmistaa, että hän on ymmärtänyt saamansa tiedot. Allekirjoituk-

sella asiakas vahvistaa saamansa tiedot ja todistaa antamansa tiedot oikeiksi. (Järvinen ym. 2006, 106–110.)

Sijoitustuotteiden myynnissä myyjän ammattitaito ja tuoteosaaminen korostuvat. Toimihenkilön on sijoitustuotteiden myynnissä ja markkinoinnissa tiedonantovelvollisuuden nojalla pystyttävä antamaan asiakkaalle tarvittavat ja riittävät tiedot tuotteesta ja vielä siten, että asiakas oletettavasti tiedon ymmärtää. Tuotteet ovat usein monimutkaisia ja vaativat toimihenkilöltä laajaa tietämystä. Onnistuneen asiakaspalvelukohtamisen taustalla on asiantunteva toimihenkilö, joka osaa kartoittaa asiakkaan tarpeet, eikä lähde heti tarjoamaan pelkkää tuotetta. Tällöin varmistutaan laadun täyttymisestä ja vältetään myöhemmin ilmenevät hyvän myyntitavan vastaiset toimet.

4 KYSELYTUTKIMUSAPV1:N VAIKUTUKSISTA

4.1 OP-Pohjola-ryhmä

OP-Pohjola-ryhmä on Suomen suurin finanssiryhmä. Se tarjoaa maan kattavimman ja monipuolisimman pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalveluiden kokonaisuuden. Liiketoiminta jakaantuu pankki-, vahinkovakuutus- ja henkivakuutus-toimintaan. Ryhmä muodostuu noin 200 itsenäisestä osuuspankista sekä niiden omistamasta keskusyhteisö OP-Pohjolaosk:sta tytär- ja lähiyhteisöineen. Ryhmän toiminnan perustana on osuustoiminnallisuus. OP-Pohjolan perustehtävänä on edistää omistajajäsenten, asiakkaiden ja toimintaympäristön kestäväää taloudellista hyvinvointia, menestystä ja turvallisuutta. (OP-Pohjola-ryhmä.)

4.2 Kyselytutkimuksen tavoitteet ja toteutus

Kyselytutkimuksen tavoitteena oli selvittää, onko sijoituspalvelututkimuksen suorittaminen vaikuttanut toimihenkilön sijoitustuotteiden myyntiin. Sijoitustuotteet oli tutkimuksessa eritelty rahastoihin, indeksilainoihin ja vakuutussäästämisen tuotteisiin. Tutkimuksessa haettiin vastauksia muun muassa sijoituspalvelututkimuksen suorittaneiden toimihenkilöiden tuotetietoudesta ennen ja jälkeen tutkimuksen suorittamisen. Tutkimuksella pyrittiin selvittämään toimihenkilön motivaatiota tutkimuksen suorittamiseen ja toimihenkilön käyttämiä keinoja osaamisen ylläpitoon tutkimuksen suorittamisen jälkeen.

Kyselytutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kyselynä, jota täydennettiin muutamalla avoimella kysymyksellä. Kysely lähetettiin Digium-kyselyohjelmalla, joka Osuuspankki X:ssä oli käytössä. Kysely sisälsi sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymysten vastausasteikko oli laadittu siten, että vastaaja ei voinut olla ottamatta kantaa kysymykseen. Samoin avoimien kysymysten kohdalla vastaajalta odotettiin vastausta tai mielipidettä vastauskenttään ennen seuraavaan kysymykseen siirtymistä.

Kysely lähetettiin Osuuspankki X:ssä työskenteleville 23 toimihenkilölle, joista 15 vastasi kyselyyn. Näin ollen vastausprosentiksi muodostui hyvä 65,22 %. Toimihenkilöiden valintaan vaikuttivat sijoituspalvelututkinnon suoritusajankohta ja tämän hetkisen työn toimenkuva. Vastaajat olivat suorittaneet sijoituspalvelututkinnon joko vuonna 2010 tai 2011. Tämän lisäksi he työskentelivät sellaisissa asiakaspalvelutehtävissä, joissa asiakas saattoi odottaa heiltä sijoitustuotteiden laaja-alaista osaamista.

Kyselyn lisäksi tutkimuksen toteuttamiseen käytettiin toimihenkilön henkilökoh-
taisia myyntitilastoja vuosilta 2010, 2011 ja 2012. Kunkin toimihenkilön kyselyssä antamia vastauksia verrattiin toimihenkilön tuotemyyntitilastoihin. Tilastoista selvisi toimihenkilön kuukausittainen tuotemyynti euroina rahastojen, indeksilainojen ja vakuutusäästämissä tuotteiden osalta. Näin vastauksia oli helppo verrata kunkin myyjän ja tuotteen osalta erikseen. Myyntitilastot antoivat mahdollisuuden vertailla tuotemyyntejä toimihenkilöiden osalta ennen ja jälkeen sijoituspalvelututkinnon suorittamisen.

4.3 Tutkimustulokset

Kyselyssä selvitettiin ensiksi vastaajan taustatekijät. Tämän jälkeen vastaajan tuli arvioida motivaationsa sijoituspalvelututkinnon suorittamiseen. Lisäksi vastaajalta kysyttiin omaa mielipidettä sijoituspalvelututkinnon suorittamisen tarkoituksesta. Seuraavaksi vastaajan tuli eritellä tuotekohtaisesti oma tuotetietämyksensä ennen ja jälkeen tutkinnon suorittamisen. Mikäli vastaaja koki tuotetietoisuutensa lisääntyneen, tuli hänen eritellä lisääntynyt tietous tuotekohtaisesti. Tämän jälkeen kyselyssä selvitettiin vastaajan itsevarmuutta tiettyjen sijoitustuotteiden tarjoamiseen. Lisäksi vastaajan piti arvioida, onko hän tarjonnut sijoitustuotteita enemmän tutkinnon suorittamisen jälkeen. Kyselyssä kysyttiin myös vastaajan omaa arviota siitä, onko hänen sijoitustuotemyyntinsä parantunut tutkinnon suorittamisen jälkeen. Lopuksi vastaajalta kysyttiin tutkinnon kautta mahdollisesti saavutettua hyötyä sijoitustuotteiden myyntiin sekä oman osaamisen ylläpitoon käytettyjä keinoja.

4.3.1 Vastaajien taustatekijät

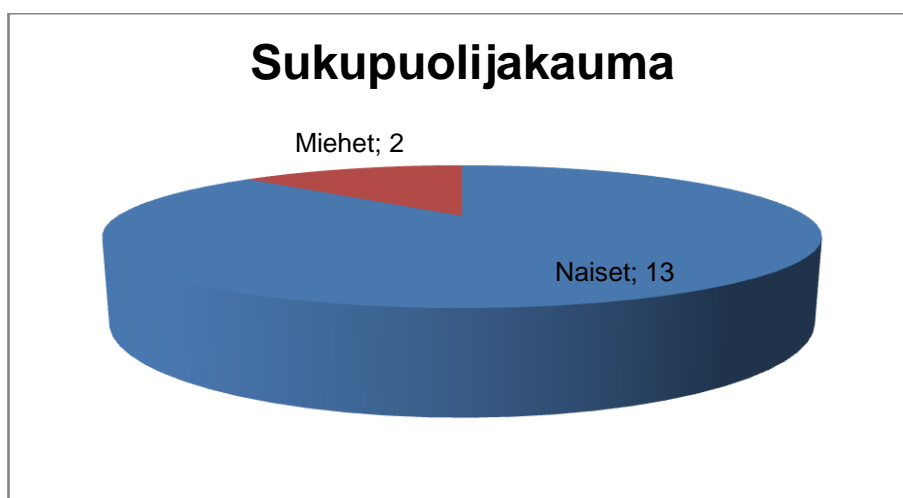
Kyselyyn vastanneet toimihenkilöt valikoituivat sijoituspalvelututkimuksen suoritusajankohdan mukaan. Vaikka kaikki vastanneet olivat APV1:n suorittaneet, olivat heidän lähtökohtansa erilaiset. Kyselyyn vastanneet toimihenkilöt tekivät kaikki asiakaspalvelutyötä eri yksiköissä, mutta heidän työnkuvansa vaihteli. Työnkuvan mukaan heidät voitiin jakaa kolmeen eri ryhmään. Jaottelu tehtiin rahoituspainotteisiin, sijoituspainotteisiin ja ns. moniosaajiin, jotka tekivät pääsääntöisesti töitä sekä sijoitus- että rahoituspalveluiden parissa. Rahoituspainotteisia toimihenkilöitä oli kuusi. Sijoituspainotteisesti töitä teki yksi kyselyyn vastanneista toimihenkilöistä. Moniosaajia oli kahdeksan toimihenkilöä viidestätoista.

1. Nimi

Kyselylomakkeen (liite 1) ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin vastaajan nimeä. Tämä oli relevantti tieto, jotta toimihenkilön tuotemyyntitilastot pystyttiin kohdentamaan oikeisiin vastauksiin.

2. Sukupuoli

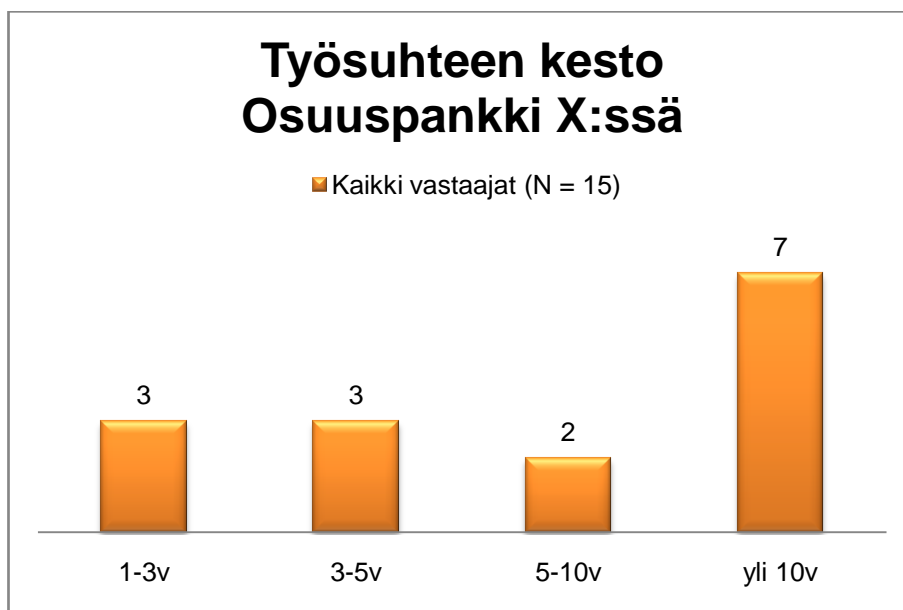
Toisena kohtana kyselyssä selvitettiin vastaajan sukupuoli. Kyselyyn vastanneiden toimihenkilöiden sukupuolijakauma selviää kuvasta 1.



Kuva 1. Vastaajien sukupuoli.

Kyselyyn vastanneista 15 toimihenkilöstä naisia oli 86,7 prosenttia ja miehiä 13,3 prosenttia. Kyselyn sukupuolijakauma kuvaa hyvin koko OP-Pohjola-ryhmän henkilöstöjakaumaa. Vuonna 2011 ryhmän 13 229 työntekijästä naisia oli 73 prosenttia (OP-Pohjola-ryhmä 2011).

3. Työsuhteen kesto



Kuva 2. Työsuhteen kesto.

Vastanneiden työsuhteen kesto Osuuspankki X:ssä voidaan todeta kuvasta 2. Yli 10 vuoden työuran oli tehnyt 46,7 prosenttia vastaajista. Alle 10 vuoden työuran Osuuspankki X:ssä oli tehnyt loput vastaajista, joita oli 53,3 prosenttia. Näistä vastaajista 20 prosenttia oli ollut Osuuspankki X:ssä työsuhteessa 1-3 vuotta, 20 prosenttia 3-5 vuotta ja 13,3 prosenttia 5-10 vuotta.

4. APV1:n suoritusajankohta



Kuva 3. Sijoituspalvelututkinnon suoritusajankohta.

Kuva 3 osoittaa, että kyselyyn vastanneista toimihenkilöistä seitsemän eli 46,7 prosenttia oli suorittanut APV1:n marraskuussa 2011. Toukokuussa 2011 tutkinnon oli suorittanut 26,7 prosenttia vastanneista ja marraskuussa vuonna 2010 26,7 prosenttia vastanneista. Tutkinnon suoritusajankohdan selvittäminen mahdollisti tuotemyyntitilastojen avulla tapahtuneen vertailun. Vertailun avulla pyrittiin analysoimaan tutkinnon suorittamisen vaikutusta toimihenkilön toteutuneeseen tuotemyyntiin. Vertaamalla tuotemyyntitilastoja ennen ja jälkeen sijoituspalvelututkinnon suorittamisen saatiin kyselyn vastausten tueksi tilastollista faktaa.

4.3.2 Tutkinnon tarkoitus ja suoritustamotivaatio

5. Motivaatio

Kohdassa viisi vastaajalta kysyttiin omaa arviota motivaatiostaan sijoituspalvelututkinnon suorittamiseen. Kyselyssä motivaatiota piti arvioida asteikolla yhdestä neljään. Yksi tarkoitti, että vastaajalla ei ollut motivaatiota tutkinnon suoritta-

miseen. Vaihtoehto kaksi kuvasti alhaista motivaatiota. Valitessaan vaihtoehdon kolme vastaaja piti motivaatiotaan melko korkeana. Vaihtoehto neljä tarkoitti erittäin korkeaa motivaatiota.



Kuva 4. Motivaatio tutkinnon suorittamiseen.

Kuten kuva 4 osoittaa, kukaan vastaajista ei ollut täysin motivoitumaton suorittamaan sijoituspalvelututkintoa. Tätä pidän toimeksiantajan kannalta hyvänä tietona, sillä täysin motivoitumaton toimihenkilö tuskin saa tutkinnosta mitään lisäarvoa. Vastaajista 13,3 prosenttia piti suoritusmotivaatiotaan alhaisena. Melko korkea motivaatio oli 60,0 prosentilla vastaajista eli suurimmalla osalla. Näin korkea osuus kertoo kattavasti vastaajien positiivisesta suhtautumisesta tutkintoon. Erittäin korkea motivaatio oli loppuilla vastaajista, joiden prosentuaalinen osuus oli 26,7.

6. Tutkinnon tarkoitus

Kyselyn kuudennessa kohdassa vastaajilta pyydettiin mielipiteitä siihen, mikä on sijoituspalvelututkinnon suorittamisen tarkoitus. 100 prosenttia vastaajista ilmaisi mielipiteensä. Seuraavassa esimerkkejä toimihenkilöiden mielipiteistä:

”Lisätä omaa osaamista ja tuntemusta sijoitustuotteiden tarjoamista ajatellen.”

”Oppia uutta ja tuottaa asiantuntijuutta asiakkaille.”

”Syventää osaamista ja oppia uutta.”

”Ymmärtää paremmin sijoituskokonaisuutta.”

”Ymmärtää tuotteita paremmin ja osata esittää ne myös asiakkaalle.”

”Lisätä tietoa sijoittamiseen liittyvissä asioissa, jotta osaisimme palvella asiakkaita entistä paremmin.”

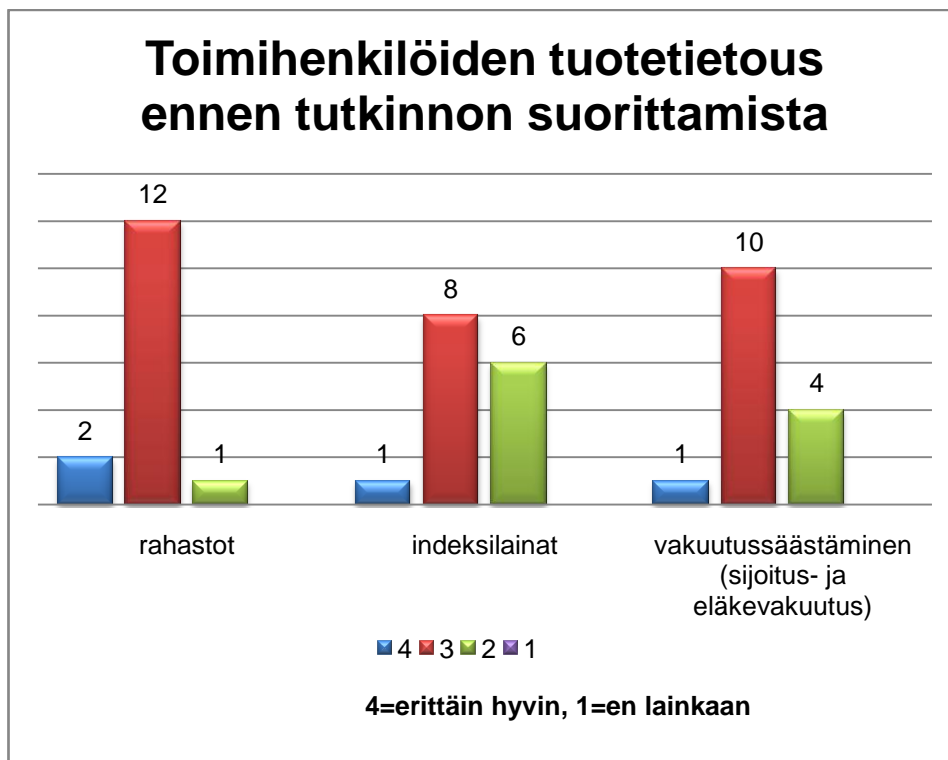
”Taata asiakkaille tasalaatuista palvelua sijoitusasioissa.”

Toimihenkilöiden omat arviot siitä, mikä on sijoituspalvelututkimuksen suorittamisen tarkoitus, kuvastavat hyvin Finanssialan Keskusliiton erittelemiä tarkoituksia.

4.3.3 Arviot tuotetietoudesta

7. Tuotetietous ennen tutkintoa

Kyselyn seitsemännessä kohdassa pureuduttiin toimihenkilön tuotetietouteen. Toimihenkilöitä pyydettiin arvioimaan, miten hyvin he tunsivat seuraavat sijoitus tuotteet ennen sijoituspalvelututkimuksen suorittamista. Kyselyn sijoitustuotteita olivat rahastot, indeksilainat ja vakuutussäästämisen tuotteet. Tuotetietous piti arvioida asteikolla yhdestä neljään. Vaihtoehto yksi tarkoitti, että toimihenkilö ei tuntenut kyseistä tuotetta lainkaan. Vaihtoehtona kaksi valinnut toimihenkilö arvioi tuntevansa tuotteen melko huonosti. Kolmas vaihtoehto tarkoitti melko hyvää tuotetietoutta ja neljäs vaihtoehto erittäin hyvää tuotetietoutta.

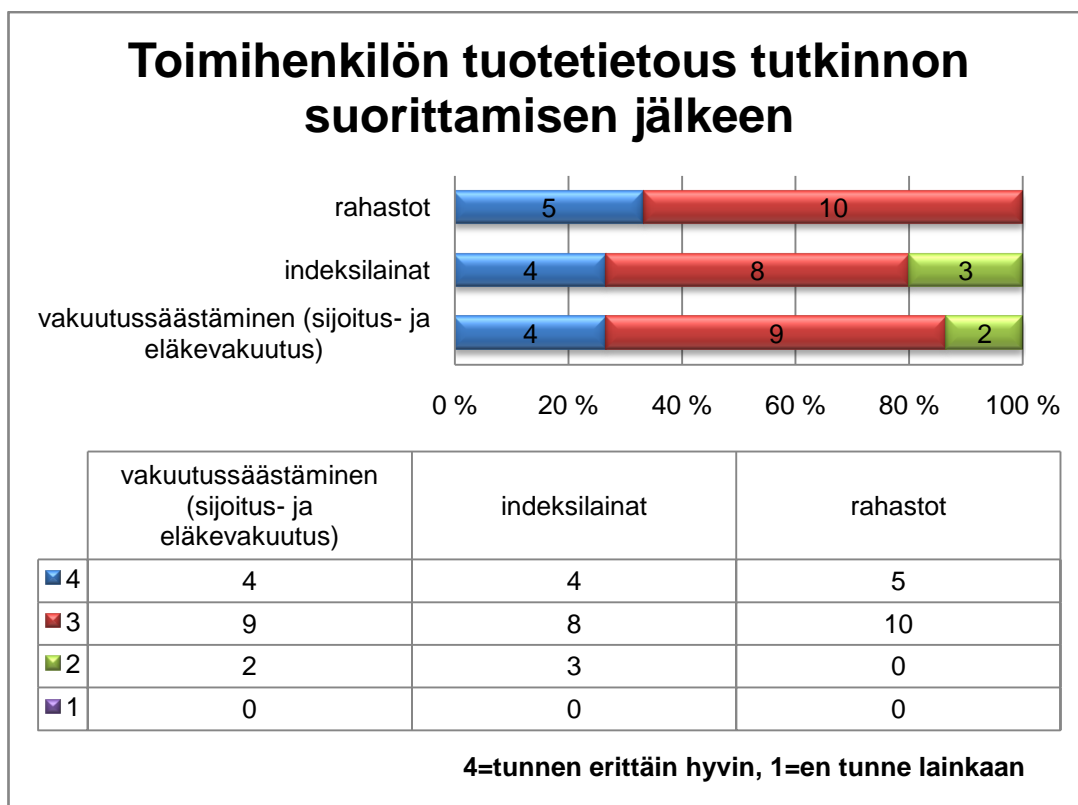


Kuva 5. Tuotetietous ennen tutkinnon suorittamista.

Kaikki toimihenkilöt pitivät omaa tuotetietouttaan rahastojen osalta vähintään välttävänä (kuva 5). Suurin osa vastaajista eli 80,0 prosenttia arvioi tuntevansa rahastot melko hyvin. 13,3 prosenttia arvioi tuotetietoutensa jopa erittäin hyväksi. Vain yksi toimihenkilö piti tuotetietouttaan melko huonona. Indeksilainojen osalta melko huonon ja melko hyvän tuotetietouden ero oli kapeampi. Vain yksi vastaaja uskoi tuntevansa indeksilainat erittäin hyvin. Kahdeksan toimihenkilöä viidestätoista piti tietämystään indeksilainoista melko hyvänä. Kuusi vastaajista puolestaan arvioi tuntevansa indeksilainat melko huonosti. Kukaan vastaajista ei tunnustanut täyttä tietämättömyyttä indeksilainojen osalta. Vakuutussäästämisen tuotteet olivat yhdelle vastaajalle erittäin tuttuja. Kymmenen toimihenkilöä arvioi oman tuotetietoutensa melko hyväksi ja neljä vastaajaa tunsu vakuutussäästämisen tuotteet melko huonosti.

8. Tuotetietous tutkinnon jälkeen

Seuraavaksi toimihenkilöiden piti arvioida tuotetietouttaan samojen sijoitustuotteiden osalta tutkinnon suorittamisen jälkeen. Kyselyn kahdeksas kohta sisälsi saman asteikon kuin kohta seitsemän.



Kuva 6. Tuotetietous tutkinnon suorittamisen jälkeen.

Kuten kuva 6 osoittaa, toimihenkilöt arvioivat tuotetietoutensa rahastojen osalta lisääntyneen tutkinnon suorittamisen jälkeen. Nyt 33,3 prosenttia vastaajista piti tietämystään rahastoista erittäin hyvänä. Aiemmin vain 13,3 prosenttia oli tätä mieltä. Yksikään toimihenkilöstä ei pitänyt tuotetietouttaan rahastojen osalta enää edes melko huonona. Vastausten keskiarvo 3,33 rahastojen tuotetietouden osalta kertoo, että tutkinnon jälkeen tuotetietous on hyvä. Rahastojen osalta voidaan päätellä, että sijoituspalvelututkinto on lisännyt toimihenkilöiden tuotetietoutta.

Myös indeksilainojen osalta voidaan havaita tuotetietouden lisääntyneen. Tutkinnon suorittamisen jälkeen neljä toimihenkilöä arvioi tuntevansa indeksilainat

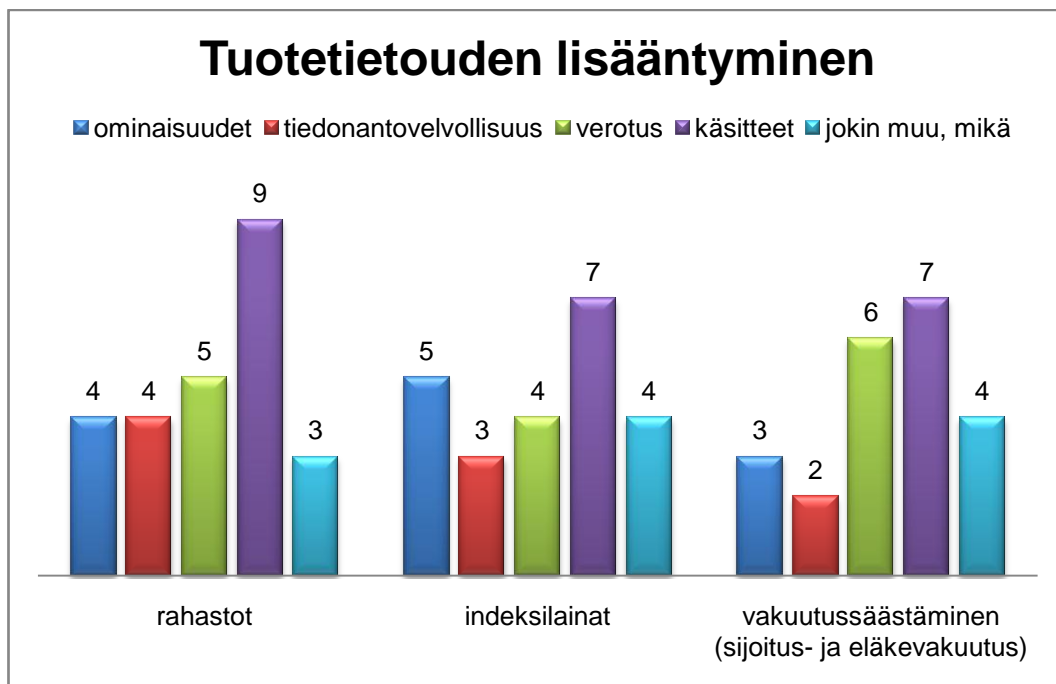
erittäin hyvin. Aiemmin vain yksi toimihenkilö uskoi tuntevansa indeksilainat erittäin hyvin. Melko hyvin indeksilainat tuntevien määrä oli pysynyt samana, mutta melko huonoksi tuotetietoutensa arvioi enää kolme toimihenkilöä aiemman kuuden sijaan. Vastausten keskiarvo 3,07 kuvastaa sitä, että toimihenkilöt pitävät tuotetietouttaan tutkinnon jälkeen hyvänä. Indeksilainojen osalta voidaan todeta, että toimihenkilöt arvioivat tuotetietoutensa tutkinnon suorittamisen jälkeen paremmaksi kuin ennen tutkintoa.

Vakuutussäästämisen tuotteiden osalta tuotetietouden lisääntyminen tutkinnon suorittamisen jälkeen on ollut samansuuntaista kuin rahastojen ja indeksilainojen osalta. Aiemmin vain yksi toimihenkilö arvioi tietämyksensä vakuutussäästämisen tuotteista erittäin hyväksi. Tutkinnon jälkeen neljä toimihenkilöä viidestätoista uskoi tuntevansa tuotteet erittäin hyvin. Yhdeksän vastaajista puolestaan arvioi tietämyksensä melko hyväksi ja vain kaksi uskoi tuntevansa tuotteet melko huonosti. Vastausten keskiarvo oli 3,13.

Kyselyn vastausten perusteella on nähtävissä, että suurin osa toimihenkilöistä kokee sijoituspalvelututkinnon suorittamisen lisänneen heidän tuotetietouttaan rahastoista, indeksilainoista ja vakuutussäästämisen tuotteista.

9. Tuotetietouden lisääntyminen

Mikäli toimihenkilö koki tuotetietoutensa lisääntyneen tutkinnon suorittamisen jälkeen, piti hänen kyselyn kohdassa yhdeksän eritellä, missä asioissa. Kysymykseen oli annettu neljä valmista vastausvaihtoehtoa: ominaisuudet, tiedonantovelvollisuus, verotus, käsitteet. Vastausvaihtoehtona oli myös kohta: jokin muu, mikä. Tähän kohtaan toimihenkilön oli mahdollista kirjoittaa, jos tuotetietous ei ollut lisääntynyt kyseisen tuotteen kohdalla tai jos valmiista vastausvaihtoehdoista ei löytynyt sopivaa.



Kuva 7. Missä asioissa tuotetietous on lisääntynyt?

Kyselyyn vastanneista toimihenkilöistä neljä kokee sijoituspalvelututkimuksen suorittamisen jälkeen tietävänsä enemmän rahastojen ominaisuuksista. Kuvan 7 mukaan neljä toimihenkilöä arvioi tietämyksensä rahastoja koskevasta tiedonantovelvollisuudesta lisääntyneen. Viisi toimihenkilöä viidestätoista arvioi rahastoihin liittyvän verotusosaamisensa parantuneen tutkimuksen suorittamisen jälkeen. Peräti yhdeksän vastanneista eli 60,0 prosenttia tuntee hallitsevansa rahastoihin liittyvät käsitteet paremmin. Jokin muu, mikä –kohdan vastanneet olivat valinneet silloin, kun he eivät kokeneet tuotetietouden lisääntyneen kyseisen tuotteen kohdalla.

46,7 prosenttia vastaajista on sitä mieltä, että indeksilainojen osalta eniten on lisääntynyt tietous käsitteistä. 33,3 prosenttia uskoo tuntevansa indeksilainojen ominaisuudet aiempaa paremmin. Myös toimihenkilöiden tietous indeksilainojen verotuksesta ja lainoihin liittyvästä tiedonantovelvollisuudesta on parantunut.

Vakuutussäästämisen tuotteiden osalta 46,7 prosenttia toimihenkilöistä hallitsee tutkimuksen suorittamisen jälkeen käsitteet paremmin kuin ennen. 40 prosenttia vastaajista arvioi tietämyksensä vakuutussäästämisen verotuksesta lisäänty-

neen. Kolme toimihenkilöä arvioi tuntevansa vakuutussäästämisen tuotteiden ominaisuudet aiempaa paremmin. Vain kaksi vastaaja kokee tietämyksensä vakuutussäästämisen tiedonantovelvollisuudesta lisääntyneen.

4.3.4 Sijoitustuotteiden myynti tutkinnon jälkeen

10. Itsevarmuus

Kyselyn seuraavat kohdat käsittelivät toimihenkilön suhtautumista sijoitustuotteiden myyntiin tutkinnon suorittamisen jälkeen. Kyselyn kohdassa kymmenen vastaajan piti arvioida sijoituspalvelututkinnon suorittamisen vaikutusta itsevarmuuteen. Toimihenkilön piti miettiä, lisäsikö sijoituspalvelututkinnon suorittaminen hänen itsevarmuuttaan tarjotessaan rahastoja, indeksilainoja tai vakuutussäästämisen tuotteita. Kuva 8 erittelee itsevarmuuden lisääntymistä tuotteittain.



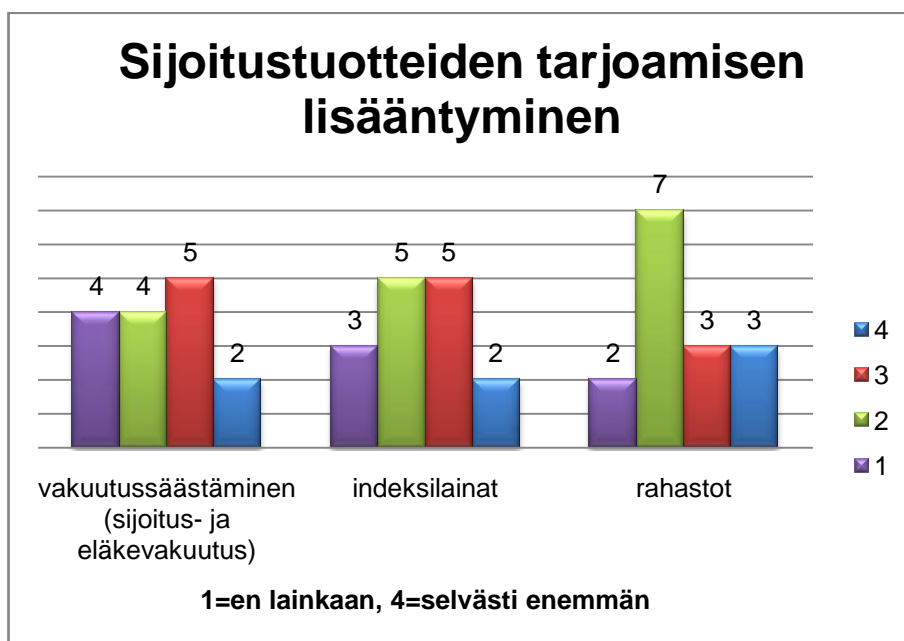
Kuva 8. Sijoituspalvelututkinnon vaikutus itsevarmuuteen.

Kolme toimihenkilöä koki itsevarmuutensa lisääntyneen selvästi vakuutussäästämisen tuotteiden ja rahastojen tarjoamiseen liittyen. Indeksilainojen osalta neljä toimihenkilöä koki sijoituspalvelututkinnon suorittamisen lisänneen selvästi itsevarmuutta. Viisi toimihenkilöä uskoi itsevarmuutensa lisääntyneen melko paljon kaikkien kolmen sijoitustuotteen osalta. Melko vähän itsevarmuuden li-

sääntymistä oli kokenut rahastojen osalta viisi ja indeksilainojen sekä vakuutus- säästämisen tuotteiden osalta neljä toimihenkilöä. Kyselyyn vastanneista kolme arvioi, ettei sijoituspalvelututkinnon suorittaminen lisännyt lainkaan heidän itsevarmuuttaan vakuutussäästämisen tuotteiden tarjoamiseen. Kaksi vastaajista koki myös, ettei itsevarmuus ollut lisääntynyt indeksilainojen eikä rahastojen tarjoamisen osalta. Vastausten yhteenlaskettu keskiarvo kyselyn sijoitustuotteiden osalta oli 2,62.

11. Tarjonnan lisääntyminen

Seuraavaksi kyselyn kohdassa yksitoista toimihenkilöiden piti arvioida aktiivisuuttaan sijoitustuotteiden tarjoamisessa sijoituspalvelututkinnon suorittamisen jälkeen. Kysymys, tarjoatko seuraavia sijoitustuotteita asiakkaille enemmän kuin ennen sijoituspalvelututkinnon suorittamista, keräsi kuvan 9 mukaisia vastauksia.



Kuva 9. Sijoituspalvelututkinnon vaikutus sijoitustuotteiden tarjoamiseen.

Toimihenkilöiden arviot sijoitustuotteiden tarjoamisen lisääntymisestä jaoteltiin kyselyssä tuoteryhmittäin. Vastaajan piti arvioida tutkinnon suorittamisen vaikutuksia vakuutussäästämisen, indeksilainojen ja rahastojen tarjonnan lisääntymiseen omakohtaisissa asiakaspalvelutilanteissa. 46,7 prosenttia toimihenkilöistä

koki tarjoavansa tutkinnon jälkeen jonkin verran tai selvästi enemmän vakuutussäästämisen tuotteita. 26,7 prosenttia vastaajista ilmoitti, ettei heidän vakuutussäästämisen tuotteiden tarjontansa ole lisääntynyt lainkaan. Myös indeksilainojen osalta 46,7 prosenttia koki tuotetarjontansa lisääntyneen jonkin verran tai selvästi enemmän tutkinnon jälkeen. Yhteensä 80 prosenttia vastaajista uskoi tarjoavansa indeksilainoja asiakkaille aiempaa enemmän. Rahastotuotteiden osalta muutos oli kaikkein suurin, sillä 86,7 prosenttia toimihenkilöistä koki rahastojen tarjoamisen lisääntyneen.

12. Myynnin parantuminen

Kyselyn kahdestoista kohta käsitteli toimihenkilön tuntemuksia sijoitustuotemyynnin lisääntymiseen. Vastaajan piti ottaa kantaa, kokeeko hän sijoitustuotemyyntinsä parantuneen sijoituspalvelututkinnon suorittamisen jälkeen.



Kuva 10. Muutokset sijoitustuotemyynnissä tutkinnon suorittamisen jälkeen, toimihenkilön arvio.

Toimihenkilöiden arviot sijoitustuotemyyntiensä muutoksista sijoituspalvelututkinnon suorittamisen jälkeen näkyvät kuvassa 10. Suurin osa toimihenkilöistä koki tuotemyyntinsä parantuneen. Vakuutussäästämisen tuotteiden ja indeksi-

lainojen osalta 80 prosenttia vastaajista arvioi myyntinsä parantuneen. Rahasto-
tuotteiden osalta jopa 86,7 prosenttia uskoi tuotemyyntinsä parantuneen.

4.3.5 Tutkinnosta koetut hyödyt ja osaamisen ylläpito

13. Koettu hyöty

Kyselyn kaksi viimeisintä kysymystä käsittelivät sijoituspalvelututkinnosta koet-
tuja hyötyjä ja osaamisen ylläpitoa. Molemmat kysymykset olivat avoimia ja toi-
mihenkilöt saivat vastata niihin omien näkemystensä mukaan. Kohdassa kolme-
toista kysyttiin, minkälaista hyötyä sait sijoituspalvelututkinnon suorittamisesta
sijoitustuotteiden myyntiin. Vastaukset tarjosivat muun muassa seuraavanlaisia,
mielenkiintoisia pohdintoja:

*"Mielestäni se on jokaisen hyvä suorittaa jo ihan ammattitaidonkin kannalta,
meitähän pidetään asiantuntijoina ja tutkinnon kautta se vasta mielestäni on
oikea sana."*

*"Verotuksen asiat tulivat selkeämmin esille. Lisäksi sain tiedot itselle hieman
tuntemattomista tuotteista ja osaan ainakin päällisin puolin kertoa asiakkaille
etf:stä yms."*

*"Sain lisää tietoa tuotteista ja hyvän muistutuksen mm. tiedonantovelvollisuu-
desta ja verotuksesta."*

*"Sain lisää tietoa rahastoista, eläkesäästöistä, optioista ja monista muista asiois-
ta. Tietous lisää varmuutta myydä ko. tuotteita."*

*"Hyvää tietoa työhön. Helpompi esittää asiakkaille. Yleinen tietotaso nousi ja
oppii ymmärtämään markkinoita paremmin."*

Yllä olevat, toimihenkilöiden kyselyssä esittämät vastaukset, heijastavat hyvin
sijoituspalvelututkinnon tavoitteita. Erikseen poimituissa vastauksissa, erityisesti
tuotetietouden lisääntyminen, koettiin saavutettuna hyötynä.

14. Osaamisen ylläpito

Kyselyn viimeinen kohta tiedusteli toimihenkilön osaamisen ylläpitoa. Neljästoista kysymys oli seuraavanlainen: ”Oletko ylläpitänyt osaamistasi sijoituspalvelututkinnon jälkeen koskien sijoitustuotteita? Jos olet, niin millä tavoin?” Avoimeen kysymykseen vastasivat kaikki kyselyn toimihenkilöt. Ohessa muutamia poimintoja vastauksista:

”Kyllä, kertaamalla asioita. Tarjoamalla asiakkaille mm. rahastoja ja keskustelemalla muusta sijoittamisesta yleisesti.”

”Olen käynyt tekemässä omani jälkeiset tentit.”

”Käyn testaamassa uudet koekysymykset ja käytän hyväkseni esim. indeksilainojen myynnintukimateriaalit.”

”Tekemällä ja ajankohtaistapaamisiin osallistumalla ja esim. indeksilainojen verkkopuheluita kuuntelemalla.”

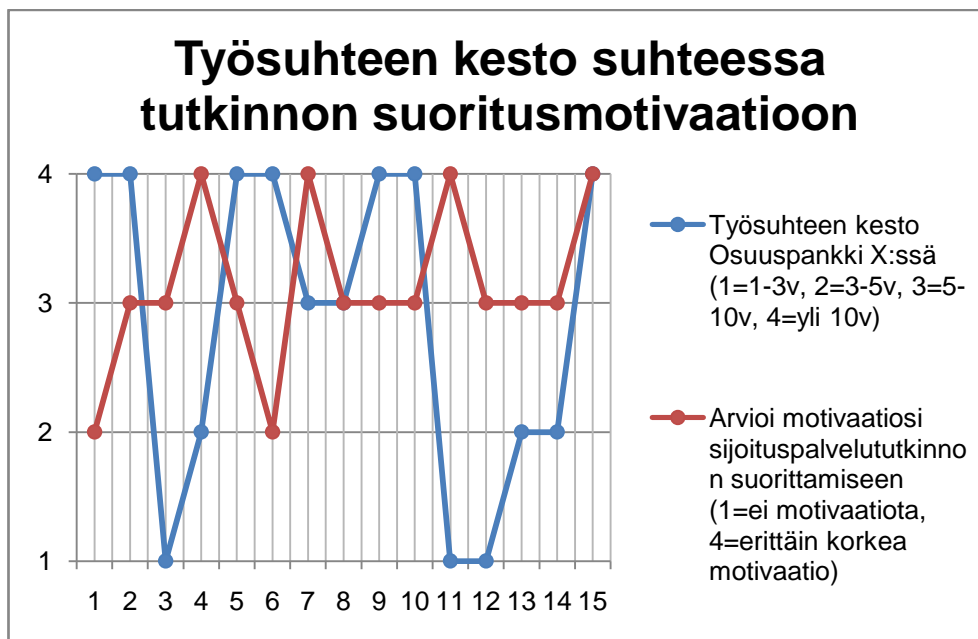
”Yrittänyt perehtyä paremmin esim. sijoitusvakuutuksiin. Seurannut tiedotteita. Seurannut yleistä taloustilannetta enemmän.”

Suurin osa toimihenkilöistä ilmoitti ylläpitävänsä sijoituspalvelututkinnon kautta saatua osaamista. Kyselyyn vastanneista toimihenkilöistä kahdeksan vastasi suoraan käyttävänsä osaamisen ylläpitoon pankin tarjoamia verkkokursseja, tiedotteita ja myynnin tukimateriaaleja.

4.4 Tutkimustulosten analysointi

Kyselyn vastausten perusteella suoritettiin vertailua vastausten keskinäisistä suhteista. Tavoitteena oli saada aikaan syvällisempi vastausten tulkinta. Lisäksi toimihenkilöiden kyselyssä antamia vastauksia verrattiin heidän toteutuneisiin tuotemyyntilukuihinsa.

Toimihenkilöiden työsuhteen kesto, ja kyselystä saadut arviot sijoituspalvelututkinnon suoritusmotivaatiosta, yhdistettiin alla olevaan kaavioon.



Kuva 11. Työsuhteen keston ja suoritusmotivaation vertailu.

Vertailtaessa työsuhteen keston vaikutuksia sijoituspalvelututkinnon suorittamismotivaatioon, voidaan havaita, että työsuhteen kestolla on joidenkin osalta ollut vaikutusta suoritusmotivaatioon (kuva 11). Kyselyyn vastanneista toimihenkilöistä lyhyessä työsuhteessa Osuuspankki X:ään olivat olleet pääasiassa nuoret toimihenkilöt. Vastaustuloksia tutkittaessa voidaan päätellä, että lyhyt työsuhte on toiminut motivaatiota nostavana tekijänä. 1-3 vuoden työsuhteessa olleet toimihenkilöt olivat hyvin tai erittäin hyvin motivoituneita tutkinnon suorittamiseen. Kaiken kaikkiaan suoritusmotivaatio oli kyselyyn vastanneiden keskuudessa hyvä. Ainoastaan kaksi toimihenkilöä koki motivaationsa alhaiseksi. Heidän molempien työsuhteensa Osuuspankki X:ään on kestänyt yli 10 vuotta. Toisaalta osa pitkän työuran tehneistä toimihenkilöistä koki motivaationsa hyväksi. Kyselyn vastausten perusteella ei voida vetää suoria johtopäätöksiä työsuhteen keston vaikutuksista suoritusmotivaatioon kaikkien ryhmien osalta. Yllätyin siitä, että myös pidemmän työuran tehneet toimihenkilöt suhtautuivat tutkinnon suorittamiseen melko positiivisesti. Yllättävää se oli siksi, että kyselyn ulkopuolelta olin tehnyt havaintoja, että erityisesti kauan pankkialalla olleet toimihenkilöt suhtautuivat sijoituspalvelututkintoon tehtävänä, joka vain oli pakko suorittaa.

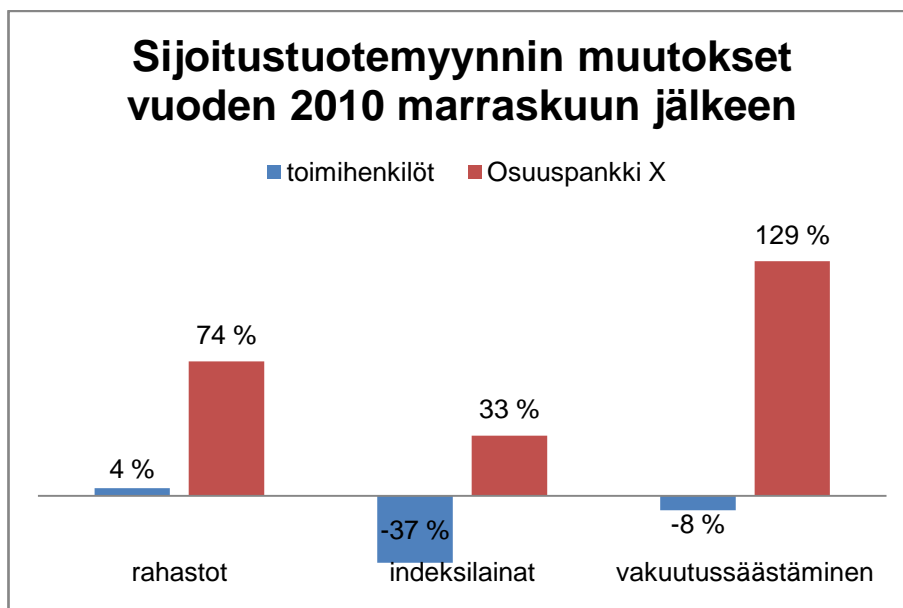
Tutkimukseen valikoiduista toimihenkilöistä kuusi oli keskittynyt erityisesti rahoituspalveluiden tarjontaan. Tätä lähtökohtaa vasten olikin yllättävää, että kyseiset toimihenkilöt olivat keskimäärin hyvin motivoituneita tutkinnon suorittamiseen. Tutkinnosta koetut hyödyt sijoitustuotteiden myyntiin vaihtelivat rajusti. Kaksi kyselyyn vastanneista koki tutkinnon parantaneen tuotemyyntiä selvästi. Loput neljä kokivat tutkinnon vaikutukset vähäisiksi tai olemattomiksi. Vaikka tutkinnolla ei uskottu olleen suurta merkitystä tuotemyynteihin, arvioi kolme toimihenkilöä tuotetietoutensa parantuneen tutkinnon suoritettuaan. Vastaavasti kolme toimihenkilöä piti tuotetietouttaan samana ennen ja jälkeen tutkinnon suorittamisen. Tutkittaessa näiden kolmen toimihenkilön, jotka eivät uskoneet tuotetietoutensa parantuneen, vastauksia tuotetarjonnan lisääntymiseen, voidaan havaita, että he eivät vastausten perusteella tarjoa sijoitustuotteita sen enempää, kuin ennen tutkinnon suoritusta.

4.4.1 Ensimmäinen vertailu

Kyselyn vastauksia verrattiin toimihenkilöiden tilastoituihin sijoitustuotemyynteihin. Vertailussa käytettiin erilaisia lähestymistapoja. Aluksi verrattiin vain tilastoja kuusi kuukautta ennen ja jälkeen sijoituspalvelututkinnon suorittamisen. Puolen vuoden aikaväli oli mielestäni riittävä luotettavien tutkimustulosten saamiseksi. Puolen vuoden jakso pienentää toimihenkilöiden poissaolojen vaikutusta tarkastellun aikavälin tuotemyynteihin. Toinen lähestymistapa oli ottaa vertailuun mukaan toimihenkilön kyselyssä ilmoittama, omakohtainen käsitys sijoitustuotemyyntinsä muutoksista tutkinnon suorittamisen jälkeen.

Ensimmäisessä vertailussa kerättiin toimihenkilöiden tuotemyynnit kolmessa eri ryhmässä. Jako perustui APV1:n suoritusajankohtaan. Ensimmäinen ryhmä sisälsi neljä toimihenkilöä, joista kolmen tuotemyyntitilastot olivat vertailukelpoiset. He olivat suorittaneet tutkinnon marraskuussa 2010. Heidän sijoitustuotemyyntinsä laskettiin yhteen ensin vuoden 2010 toukokuusta lokakuuhun eriteltynä rahastoihin, indeksilainoihin ja vakuutussäästämisen tuotteisiin. Tuotemyynnit esitettiin lähdeaineistossa tuhansina euroina. Tämän jälkeen laskettiin

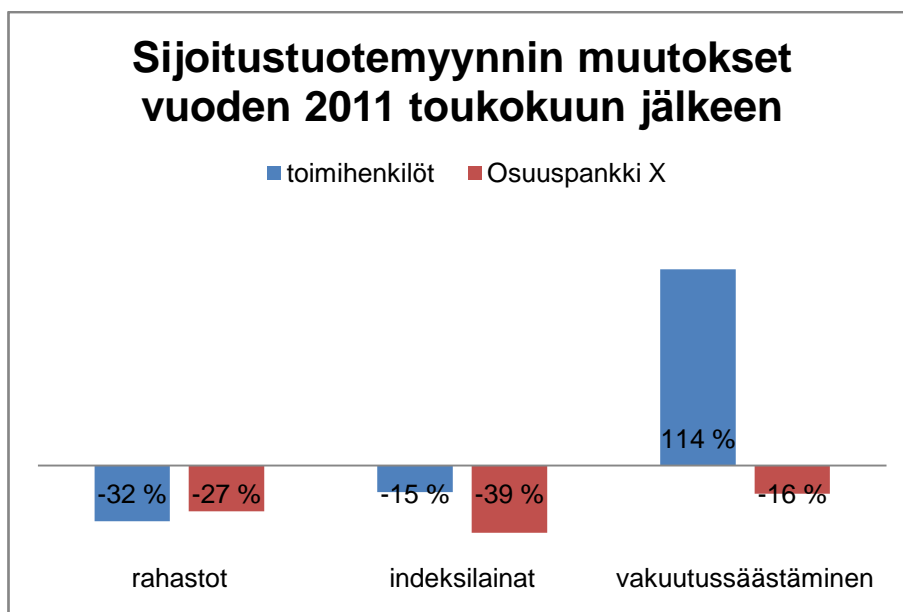
vastaavasti tutkinnon suorittamisen jälkeiset tuotemyynnit joulukuusta vuoden 2011 toukokuuhun. Tentin suorituskuukausi jätettiin pois tilastoista, koska kuukausi sisälsi havaintoja molemmista kategorioista. Vertailun tueksi laadittiin yhteenveto koko Osuuspankki X:n sijoitustuotemyynneistä. Tämän yhteenvedon tarkoituksena oli perustella ja analysoida saatuja tilastoja. Tilastoinnissa käytetty vertailutapa oli hyvin suppea ja rajattu.



Kuva 12. Ensimmäisen ryhmän sijoitustuotemyynnin muutokset.

Marraskuussa 2010 tutkinnon suorittaneiden toimihenkilöiden yhteenlaskettu rahastomyynti oli parantunut jälkimmäisellä vertailukaudella (kuva 12). Puolen vuoden ajanjaksolla tutkinnon jälkeen toimihenkilöt olivat myyneet enemmän sijoitusrahastoja kuin kuusi kuukautta ennen tutkinnon suorittamista. Samana ajanjaksona Osuuspankki X:n rahastomyynti oli kasvanut selvästi. Indeksilainoja ja vertailun toimihenkilöt olivat tutkinnon jälkeen myyneet vähemmän kuin ennen tutkintoa. Osuuspankki X:n indeksilainamyynti oli kuitenkin puolen vuoden jaksolla kasvanut aiempaan ajanjaksoon verrattuna. Vakuutussäästämisen tuotteita eli sijoitus- ja eläkevakuutuksia toimihenkilöt myivät tutkinnon jälkeen vähemmän, Osuuspankki X:n vakuutussäästämisen tuotemyynnin kasvaessa roimasti.

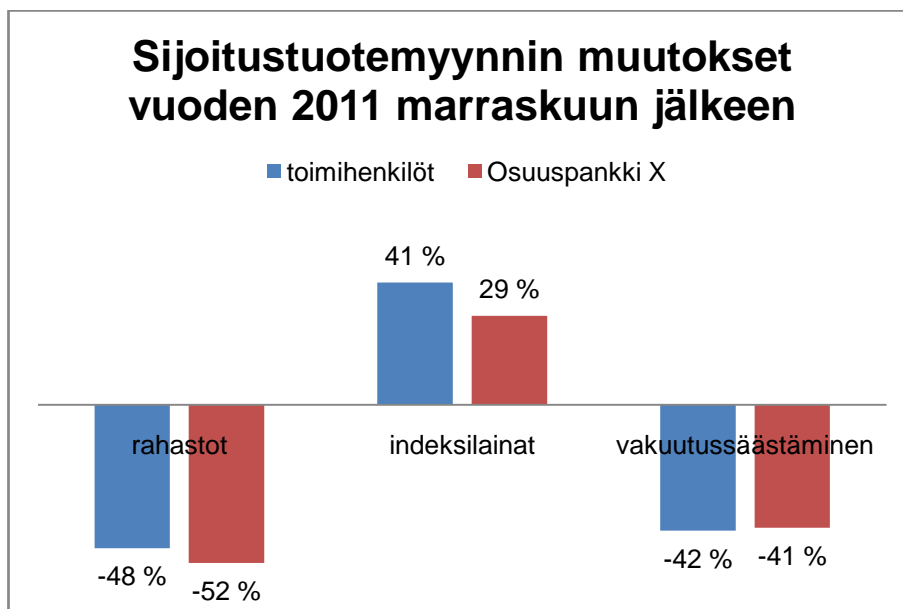
Toinen ryhmä koostui neljästä toimihenkilöstä, jotka olivat suorittaneet APV1:n toukokuussa 2011. Heistä kolmen tilastoja voitiin käyttää vertailussa. Heidän tilastolliset tuotemyyntinsä laskettiin samaan tapaan kuin ensimmäisenkin ryhmän, vain eri kuukausilta. Ensimmäinen ajanjakso oli vuoden 2010 marraskuusta vuoden 2011 huhtikuuhun. Jälkimmäinen periodi oli vuoden 2011 kesäkuusta marraskuuhun. Vastaavasti selvitettiin myös koko Osuuspankki X:n sijoitus- tuotemyynnit tuotekohtaisesti.



Kuva 13. Toisen ryhmän sijoitustuotemyynnin muutokset.

Toisen ryhmän sijoitustuotemyynnin kehitys selviää kuvasta 13. Rahastojen tuotemyyntimuutos oli neljän toimihenkilön yhteenlaskettujen myyntien perusteella negatiivinen. Tämä tarkoittaa, että tutkinnon suorittamisen jälkeen kyselyn toimihenkilöt olivat myyneet rahastoja vähemmän kuin vertailuaikana ennen tutkintoa. Vastaavasti myös koko pankin rahastomyynti oli laskenut kyseisenä aikana. Indeksilainoja kyselyn toimihenkilöt olivat saaneet kaupaksi tutkinnon jälkeen aiempaa vähemmän. Tämä negatiivinen muutos oli kuitenkin loivempi kuin koko Osuuspankki X:n indeksilainamyynnin lasku. Tutkinnon jälkeen vakuutussäästämisen tuotemyynti oli toimihenkilöiden osalta kasvanut roimasti. Vertailukaudella pankin indeksilainamyynti supistui aiempaan ajanjaksoon verrattuna.

Kolmannen ryhmän seitsemän toimihenkilöä olivat suorittaneet tutkinnon marraskuussa 2011. Tilastoidut ajanjaksot olivat vuoden 2011 toukokuusta lokakuuhun ja joulukuusta vuoden 2012 toukokuuhun. Ryhmän toimihenkilöiden myynnin kehitys selviää kuvasta 14.



Kuva 14. Kolmannen ryhmän sijoitustuotemyynnin muutokset.

Toteutuneita rahastomyyntitilastoja tarkasteltaessa huomattiin kyselyn toimihenkilöiden myynnin tippuneen tutkinnon suorittamisen jälkeen. Vastaavasti myös koko pankin rahastomyynti oli laskenut vertailukaudella. Indeksilainoja ryhmän toimihenkilöt olivat myyneet paremmin tutkinnon suorittamisen jälkeisellä vertailukaudella. Osuuspankki X:n indeksilainamynti oli sekin vertailukaudella kasvanut, mutta vähemmän kuin vertailuryhmän toimihenkilöillä. Vakuutussäästämisen tuotemyynti aleni sekä vertailun seitsemällä toimihenkilöllä että koko pankilla.

Yhteenvetona ensimmäisen vertailun tuotemyyntituloksista voidaan todeta, että kaikissa kolmessa ryhmässä yhden tuotteen osalta myynti parani. Myynnillisesti parantunut sijoitustuote oli kuitenkin joka ryhmässä eri.

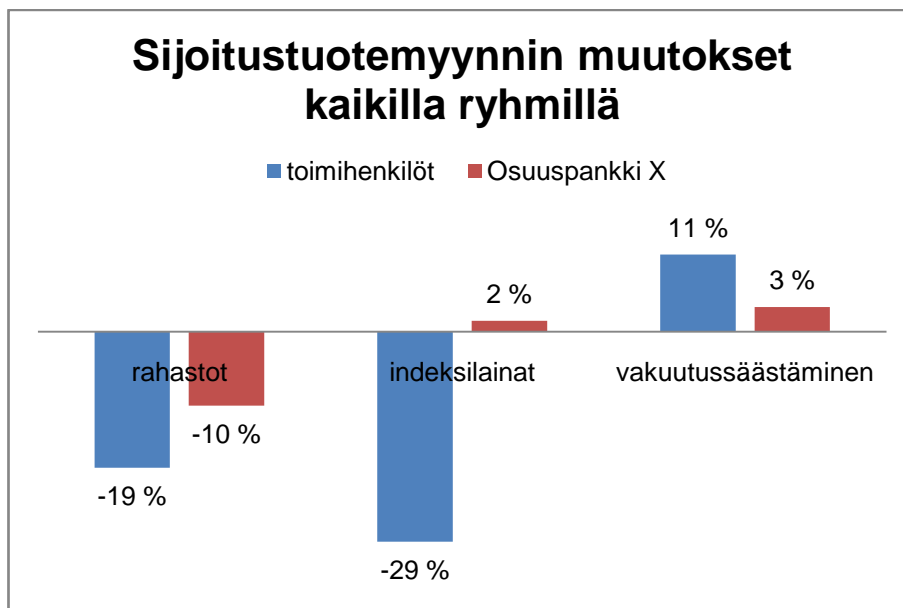
Ensimmäisen ryhmän osalta toimihenkilöiden tuotemyyntikehitys ei muuttunut samassa suhteessa Osuuspankki X:n tuotemyyntien kanssa. Ryhmän neljästä

vastaajasta kolmella oli vertailukelpoiset tuotemyyntitilastot. Heistä yksi oli sijoituspainotteinen ja kaksi moniosaaaja. Ryhmän pienuus vaikutti osaltaan negatiivisesti tulosten luotettavuuteen. Tämä johtui siitä, että vertailussa yhden toimihenkilön tuotemyynti vaikutti paljon koko ryhmän toteuman keskiarvoon. Esimerkiksi jos toimihenkilöllä oli ollut paljon poissaoloja jälkimmäisellä vertailukaudella, oli todennäköistä, että tuotemyyntitilastot olivat tällöin alhaisemmat kuin ensimmäisellä kaudella. Tulokset osoittivat, että rahastomyynti ryhmällä parani, mutta muiden tuotteiden myynti laski. Koko pankin tasolla kehitys oli kaikissa tuoteryhmissä positiivinen.

Toinen vertailuryhmä sisälsi neljä toimihenkilöä. Heistä kolmen tilastot olivat vertailukelpoiset. Ryhmässä oli kaksi moniosaajaa ja yksi rahoituspainotteinen toimihenkilö. Toisen ryhmän vertailutuloksista oli löydettävissä yhteneväisyyttä koko pankin toteutuneiden tuotemyyntien kanssa. Rahasto- ja indeksilainamynti laskivat sekä toimihenkilöiden että pankin osalta. Toimihenkilöiden vakuutussäästämisen myynti parani huomattavasti, pankin myynnin pienentyessä.

Kolmas ryhmä koostui seitsemästä toimihenkilöstä. Kolme toimihenkilöä luokiteltiin moniosaaajaksi ja neljä rahoituspainotteiseksi. Ryhmän kaikkien toimihenkilöiden tuotemyyntitilastot olivat vertailukelpoiset. Tämän ryhmän myyntitilastoiden muutokset olivat hyvin samansuuntaisia kuin Osuuspankki X:n kokonaismyynnissä tapahtuneet muutokset. Rahastomyynti ja vakuutussäästäminen kehittyivät negatiivisesti sekä toimihenkilöillä että pankilla. Indeksilainamynti puolestaan kasvoi hyvin, erityisesti kyselyn toimihenkilöillä.

Lopuksi laskettiin yhteen kaikkien vertailuun osallistuneiden toimihenkilöiden tuotemyynnit. Samoin Osuuspankki X:n kolmen eri vertailukauden sijoitus- tuotemyynnit koottiin yhteen. Alla oleva kaavio osoittaa, miten vertailuun osallistuneiden toimihenkilöiden sijoitustuotemyynti on muuttunut sijoituspalvelututkimnon suorittamisen jälkeisellä kuuden kuukauden ajanjaksolla.



Kuva 15. Kaikkien vertailuryhmien sijoitustuotemyynnin muutokset.

Kolmen eri vertailukauden yhteenlaskettu muutos rahastojen osalta oli kyselyn toimihenkilöillä negatiivinen. He olivat myyneet rahastoja tutkinnon suorittamisen jälkeen vähemmän kuin ennen tutkintoa. Osuuspankki X:n yhteenlaskettu rahastomyynti kolmen vertailukauden ajalta oli myös laskenut. Indeksilainamynti oli kyselyn toimihenkilöillä laskenut selvästi. Toisaalta pankin indeksilainamynti oli parantunut hieman vertailukaudella. Vakuutussäästämisen tuotemyynti oli vertailun toimihenkilöiden osalta kehittynyt hyvin. Myös Osuuspankki X:n kohdalla myynti kasvoi, mutta vain vähän. Vakuutussäästäminen oli ainut tuoteryhmä, jonka osalta kyselyn toimihenkilöt olivat saaneet tutkinnon suorittamisen jälkeen kasvatettua myyntiään.

4.4.2 Toinen vertailu

Ensimmäisen vertailun pohjalta syvennettiin tulosten analysointia. Vertailuryhmät säilytettiin samana. Mukaan otettiin toimihenkilön oma arvio sijoitustuotemyynnin kehityksestä sijoituspalvelututkinnon suorittamisen jälkeen. Arvio toteutettiin asteikolla yhdestä neljään. Valitsemalla arvon yksi, toimihenkilö uskoi,

ettei sijoitustuotemyynti ollut parantunut, ja arvo neljä viittasi selvään parannukseen.

Ensimmäisen ryhmän vertailuun otettujen toimihenkilöiden arvio rahastomyynnin muutoksista oli keskimäärin 2,3. Tämä tarkoitti sitä, että he uskoivat tutkinnon vaikuttaneen rahastotuotteidensa myyntiin kohtalaisesti. Indeksilainojen osalta toimihenkilöt kokivat tutkinnon parantaneen myyntiä melko paljon, minkä pohjalta saatiin keskiarvo 2,7. Vakuutussäästämisen osalta muutoksen uskottiin olleen kohtalainen, keskimäärin 2,3.

Ensimmäisessä ryhmässä toteutuneiden myyntien osalta oli havaittavissa, että toimihenkilöiden omat arviot eivät juuri tukeneet toteutuneita myyntitilastoja ainakaan vertailukauden ajalta. Rahastomyynnin uskottiin parantuneen kohtalaisesti, mikä pitikin paikkaansa. Indeksilainojen osalta toimihenkilöiden tuotemyynti kehittyi negatiivisesti, vaikka vastaajat kokivat tutkinnon parantaneen heidän tuotemyyntiään. Vakuutussäästämisen negatiivinen kehitys ei tukenut toimihenkilöiden käsitystä siitä, että heidän myyntinsä olisi hieman parantunut.

Toinen ryhmä uskoi tutkinnon suorittamisen vaikuttaneen kaikkiin vertailun sijoitustuotemyynteihin positiivisesti. He näkivät, että niin rahastojen, indeksilainojen kuin vakuutussäästämisenkin osalta heidän tuotemyyntinsä olisi parantunut melko paljon. Toteutuneet tilastot kertoivat vertailuajana vain vakuutussäästämisen tuotemyynnin parantuneen. Rahasto- ja indeksilainamynti sen sijaan kehittyivät negatiivisesti.

Kolmas ryhmä koki tutkinnon vaikuttaneen rahastomyyntiin positiivisesti. Vastusten perusteella laskettu keskiarvo oli 2,4, joka kyselyssä tarkoitti kohtalaista parannusta. Indeksilainojen osalta ryhmä koki myynnin kehittyneen positiivisesti, tosin maltillisemmin kuin rahastojen osalta. Keskiarvoksi indeksilainojen myynnin paranemisesta tuli 2,1, mikä oli sama myös vakuutussäästämisen osalta. Toteutuneet myynnit osoittivat, että vain indeksilainojen osalta myynti oli vertailukaudella parantunut.

Kaikkien vertailun toimihenkilöiden arviot sijoitustuotemyynnin paranemisesta yhdistettiin. Kyselystä saatuja tuloksia verrattiin toteutuneisiin tuotemyynteihin

tutkinnon suorittamisen jälkeen. Toimihenkilöt uskoivat rahastomyynnin parantuneen melko paljon. Vastausten perusteella keskiarvoksi saatiin 2,6. Todellisuudessa vertailun toimihenkilöiden toteutunut rahastomyynti oli laskenut tutkinnon suorittamisen jälkeen. Myös indeksilainojen osalta myynnin uskottiin kehittyneen positiivisesti. Ryhmän toimihenkilöiden arvioiden keskiarvo oli 2,5. Kuitenkin indeksilainojen myynti tilastojen valossa heikkeni vertailun sijoitustuotteista kaikkein eniten. Vakuutussäästämisen tuotemyynnin arvioitiin kehittyneen kohtalaisesti. Toteutunut myynti tuki tätä käsitystä.

Toteutuneiden myyntien ja kyselyyn vastanneiden toimihenkilöiden omien arvioiden välillä ei ollut havaittavissa selvää yhteyttä. Tämä yhteys olisi saattanut paljastua pidemmän aikavälin tuotemyyntejä tutkimalla, mutta tutkimuksessa käytetty kuuden kuukauden ajanjakso ei tätä yhteyttä näyttänyt.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Sijoituspalvelututkinto on Finanssialan Keskusliiton auktorisoima. Sen suorittamalla sijoituspalvelualan toimihenkilö osoittaa hallitsevansa sijoituspalvelutehtävissä vaaditun osaamisen. Tutkinto on osa Finanssialan Keskusliiton itsesääntelyä, jota uuden arvopaperimarkkinalain esityksessä on pyritty vahvistamaan. Arvopaperimarkkinalainsäädännön kokonaisuudistuksella tavoitellaan muun muassa selkeämpää lainsäädäntöä ja tehokkaampaa valvontaa. Keskeisiä periaatteita ovat hyvä markkinatapa ja harhaanjohtavien tietojen antamisen kieltö. Tehokas valvonta edistää rahoitusmarkkinoihin kohdistuvaa luottamusta. Sijoituspalveluiden tarjonnassa asiakkaan kokema luottamus syntyy asiantuntevasta asiakaspalvelusta. Asiantuntijuus välittyy asiakkaalle osaamisen, hyvän palvelukokemuksen ja rehdin toiminnan kautta. Asiantuntijuus sijoitustuotteiden, kuten rahastojen, indeksilainojen ja vakuutussäästämisen tuotteiden osalta on osa sijoituspalvelututkinnon sisältöä.

Uudistuva arvopaperimarkkinalainsäädäntö ja Finanssialan Keskusliiton antama suositus sijoituspalvelututkinnon suorittamisesta vuoden 2012 loppuun mennessä tekivät opinnäytetyöstä erittäin ajankohtaisen. Tutkimuksen päätavoitteena oli selvittää sijoituspalvelututkinnon suorittamisen vaikutuksia toimihenkilöiden sijoitustuotemyynteihin. Lisäksi tutkimuksella pyrittiin selvittämään toimihenkilöiden motivaatiota tutkinnon suorittamiseen. Oletuksena oli saavuttaa myös toimeksiantajan kannalta merkittävää ja tarpeellista informaatiota APV1:n suorittamisesta.

Kyselyyn vastanneiden 15 toimihenkilön motivaatio sijoituspalvelututkinnon suorittamiseen oli keskimäärin melko korkea. Tämän kaltainen suhtautuminen APV1:n suorittamiseen antaa hyvät lähtökohdat tutkinnossa menestymiseen. Voidaan olettaa, että mitä korkeampi motivaatio toimihenkilöllä on, sitä enemmän hän saa tutkinnon suorittamisesta irti. Työsuhteen kestolla ei havaittu olevan suurta merkitystä suoritusmotivaatioon. Ainoastaan lyhyessä työsuhteessa olleet toimihenkilöt olivat muita motivoituneempia tutkinnon suorittamiseen.

Tutkimus osoittaa, että toimihenkilöt pääasiassa kokivat sijoitustuotteisiin liittyvän tuotetietouden lisääntyneen tutkinnon suorittamisen jälkeen. Tämä tukee sijoituspalvelututkinnon lähtökohtia, jotka ovat riittävän tuotetietouden todentaminen ja sijoituspalvelutarjonnan luotettavuuden lisääminen.

Sijoituspalvelututkinnon suorittamisen vaikutukset toteutuneen sijoitustuotemyynnin kannalta olivat vähäiset. Kyselyyn vastanneiden toimihenkilöiden sijoitustuotemyynnin muutoksiin vaikutti enemmän koko Osuuspankki X:n sijoitustuotemyynnin kehitys. Toimihenkilöt kuitenkin uskoivat tutkinnon keskimäärin parantavan sijoitustuotteiden myyntiä. Tämä uskomus ei kuitenkaan näkynyt suoraan sijoitustuotemyynnin kasvuna. Toteutunut myynti ja toimihenkilön oma arvio olivat ristiriidassa. Tämä ristiriita voi johtua riittämättömästä toteutuneiden tuotemyyntien seurannasta. Voi olla, että toimihenkilöt eivät saa riittävästi tietoa ja ohjausta toteutuneista myynneistä. Toisaalta myös myynnin tukea tarvitaan, jotta toimihenkilöiden kokema itsevarmuuden lisääntyminen ja tuotetietouden parantuminen saadaan johdettua tuloksekkaaksi myynniksi.

Rahoituspalveluiden tarjontaan keskittyneiden toimihenkilöiden osalta sijoituspalvelututkinnon merkitys on kaksijakoinen. Vastanneista kuusi toimihenkilöä työskenteli pääsääntöisesti rahoituspalveluiden parissa. He olivat keskimäärin hyvin motivoituneita sijoituspalvelututkinnon suorittamiseen. Kuitenkin heistä puolet koki tutkinnon merkitykset vähäisinä tai olemattomina. Olettaessa huomioon se, että tutkintoon valmistautuminen ja sen suorittaminen vie runsaasti toimihenkilöiden resursseja, voidaankin tutkinnon suorittamisen hyödyt heidän kohdallaan asettaa kyseenalaisiksi. Toimihenkilön käyttämä aika tutkintoon on pois hänen päätoimisesta työstään. Se, että tutkinto ei antanut konkreettista hyötyä rahoituspalveluita tarjoaville toimihenkilöille, voi johtua puutteellisesta valmistautumisesta tutkintoon. Osuuspankki X:n on hyvä pohtia, onko mahdollista tukea paremmin rahoituspalveluita tarjoavien toimihenkilöiden valmistautumista tutkinnon suorittamiseen. Toisaalta tulee miettiä, onko heidän edes välttämätöntä suorittaa sijoituspalvelututkintoa. Rahoitustuotteiden tarjontaan ko. tutkintoa ei tarvita. Tähän tilanteeseen Osuuspankki X aikoo kiinnittää huomiota.

Sijoituspalvelututkinnosta saavutettua osaamista toimihenkilöt osoittivat ylläpitävänsä itsenäisesti. Pankin tarjoamat tiedotteet ja kurssit koettiin sopivaksi keinoksi osaamisen ylläpitoon. Myös toimihenkilöiden oma aktiivisuus markkinoiden seurannassa ja uusiin sijoituspalvelututkinnon tentteihin tutustuminen nousivat esille.

Jatkotutkimuksia tehdyn opinnäytetyön pohjalta on helppo rakentaa. Voitaisiin esimerkiksi tutkia, välittyvätkö toteutuneet sijoitustuotemyynnit toimihenkilöille riittävän hyvin, jotta he voivat arvioida omaa kehitystään ja myyntiään. Olisi relevanttia selvittää, onko mahdollista parantaa tuotemyyntitilastojen viestintää toimihenkilöille. Lisäksi olisi mielenkiintoista selvittää, miten Osuuspankki X voisi tukea paremmin tutkinnon suorittaneiden toimihenkilöiden sijoitustuotemyyntiä, jotta sijoituspalvelututkinnosta saadut tiedot ja osaaminen konkretisoituisivat sijoitustuotemyynniksi. Jatkotutkimus olisi mahdollista tehdä myös vain rahoituspainotteisesti työtä tekevien toimihenkilöiden osalta. Miksi rahoituspainotteisesti työtä tekevät toimihenkilöt eivät koe saavansa sijoituspalvelututkinnon suorittamisesta mitään hyötyä, vaikka motivaatio tutkinnon suorittamiseen on ollut hyvä?

Opinnäytetyön tekeminen oli haasteellista, mutta palkitsevaa. Kirjoittaminen eteni hitaasti, mutta varmasti. Aihe oli mielenkiintoinen ja erittäin ajankohtainen. Siihen oli helppo tarttua, ja tarvittavaa materiaalia oli hyvin saatavilla. Tutkimuksen tavoitteet täyttyivät mielestäni hyvin. Tutkimusongelmaan saatiin vastauksia monelta eri kantilta.

LÄHTEET

Kirjalliset lähteet

Hoppu, E. & Hoppu, K. 2011. Kauppa- ja varallisuusosoikeuden pääpiirteet. 13. painos. Helsinki: WSOYpro.

Järvinen, R.; Rosti, P. & Ylikoski, T. 2006. Hyvä asiakaspalvelu. 2. uudistettu painos. Helsinki: FINVA.

Järvinen, S. & Parviainen, A. 2011. Pääomaturvattu sijoittaminen. Helsinki: Talentum.

Kontkanen, E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. 3. uudistettu painos. Helsinki: FINVA.

Nousiainen, S. & Sundberg, S. 2011. Sijoituspalveluopas. Helsinki: FINVA.

Poikonen, P. & Silvola, T. 2011. Eläkesäästäminen. 1. painoksen korjattu lisäpainos. Helsinki: FINVA.

Puttonen, V. & Repo, E. 2007. Miten sijoitan rahastoihin. 4., uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.

Sähköiset lähteet

Finanssialan Keskusliitto 2011. Viitattu 7.10.2012
http://www.sijoittajapalvelin.net/pdf/FK_APV_auktorisointi.pdf.

Finanssialan Keskusliitto 2012. Viitattu 7.10.2012
<http://www.sijoittajapalvelin.net/pdf/Opintovaatimukset2012.pdf>.

Finanssivalvonta 2010. Indeksilainat. Viitattu 22.10.2012
<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Indeksilainat/Pages/Default.aspx>.

Finanssivalvonta 2012a. Eläkesäästäminen. Viitattu 28.10.2012
<http://www.finanssivalvonta.fi/FI/FINANSSIASIAKAS/TUOTTEITA/ELAKESAASTAMINEN/Pages/Default.aspx>.

Finanssivalvonta 2012b. Säästö- ja sijoitusvakuutukset. Viitattu 28.10.2012
<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Vakuutukset/Pages/Default.aspx>.

Kuluttajavirasto 2007. Lausunto. Hyvä myyntitapa säästö- ja sijoitustuotteiden henkilöasiakasmarkkinoinnissa. KUV/3982/48/2007. Viitattu 22.11.2012
<http://www.kuluttajavirasto.fi/File/06302f19-3ce5-42fc-ba69-1f518a5a54d3/070831lausunto.pdf>.

Kuluttajavirasto 2008. Säästö- ja sijoitustuotteiden kaupantekoon tarvitaan vankka tietopohja. Viitattu 25.11.2012 <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/060308/>.

OP-Pohjola-ryhmä. OP-Pohjola-ryhmä lyhyesti. Viitattu 2.12.2012 <https://www.op.fi/op/op-pohjola-ryhma/op-pohjola-ryhma?id=80100&srcpl=1>.

OP-Pohjola-ryhmä 2011. OP-Pohjola-ryhmän vuosikertomus 2011. Viitattu 25.11.2012
<http://www.op-pohjola-annualreport.fi/OP-Pohjola2011/fi/vastuullisuus/yhteiskuntavastuun-gri-tiedot/gri-mittarit/sosiaalinen-vastuu/henkilostorakenne>.

Pörssisäätiö 2012a. Sijoittajan korko-opas 2012. Viitattu 28.10.2012
<http://www.porssisaatio.fi/blog/books/sijoittajan-korko-opas/>.

Pörssisäätiö 2012b. Sijoitusrahasto-opas 2012. Viitattu 7.10.2012
<http://www.porssisaatio.fi/blog/books/sijoitusrahasto-opas/>.

Rahoitustarkastus 2007. Tulkintaluonnos. Hyvä myyntitapa säästö- ja sijoitustuotteiden henkilö-asiakasmarkkinoinnissa. Dnro 10/125/2007. Viitattu 22.11.2012
http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Lausuntopyynnot_lausunnot/Ratan_lausuntopyynnot/Documents/L12_2007_Liite1.pdf.

Valtiovarainministeriö 2011. Arvopaperimarkkinalainsäädännön kokonaisuudistus. Viitattu 24.11.2012
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/07_rahoitusmarkkinat/20110216Arvopa/Arvopaperimarkkinalainsaadaennoen_kokonaisuus.pdf.

Valtiovarainministeriö 2012a. Arvopaperimarkkinalainsäädännön kokonaisuudistus. Viitattu 24.11.2012
http://www.vm.fi/vm/fi/11_rahoitusmarkkinat/02_kotimainen_lainsaadanto/04_hankkeet/03_amlk/index.jsp.

Valtiovarainministeriö 2012b. Arvopaperimarkkinalait uudistuvat. Viitattu 25.11.2012
http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/20120419Arvopa/name.jsp.

Sijoituspalvelututkinnon vaikutus toimihenkilön tuotemyyntiin -kysely

Kysely					
Nimi					
Sukupuoli					
Työsuhteen kesto Osuuspankki X:ssä					
1-3v					
3-5v					
5-10v					
yli 10v					
APV1:n suoritusajankohta					
helmikuu 2010					
toukokuu 2010					
syyskuu 2010					
marraskuu 2010					
helmikuu 2011					
toukokuu 2011					
syyskuu 2011					
marraskuu 2011					
Arvioi motivaatiosi sijoituspalvelututkinnon suorittamiseen.					
1=ei motivaatiota, 4=erittäin korkea motivaatio					
Mikä on omasta mielestäsi sijoituspalvelututkinnon suorittamisen tarkoitus?					
(avoin vastaus)					
Miten hyvin tunsit seuraavat sijoitustuotteet ennen sijoituspalvelututkinnon suoritusta?					
1=en lainkaan, 4= erittäin hyvin					
	1	2	3	4	
rahastot					
indeksilainat					
vakuutussäästäminen					
(sijoitus- ja eläkevakuutus)					

Minkälaiseksi arvioisit tuotetietoutesi tutkinnon suorittamisen jälkeen?				
1=en tunne lainkaan, 4= tunnen erittäin hyvin				
	1	2	3	4
rahastot				
indeksilainat				
vakuutussäästäminen (sijoitus- ja eläkevakuutus)				
Jos tuotetietoutesi on lisääntynyt, niin missä asioissa? (rasti ruutuun)				
	ominaisuudet	tiedonantovelvollisuus	verotus	käsitteet
rahastot				
indeksilainat				
vakuutussäästäminen (sijoitus- ja eläkevakuutus)				
Tunnetko, että sijoituspalvelututkinto lisäsi itsevarmuuttasi seuraavien sijoitustuotteiden tarjoamiseen? 1=ei lisännyt, 4=lisäsi selvästi				
	1	2	3	4
rahastot				
indeksilainat				
vakuutussäästäminen (sijoitus- ja eläkevakuutus)				
Tarjoatko seuraavia sijoitustuotteita asiakkaille enemmän kuin ennen sijoituspalvelututkinnon suorittamista 1=en lainkaan, 4=selvästi enemmän				
	1	2	3	4
rahastot				
indeksilainat				
vakuutussäästäminen (sijoitus- ja eläkevakuutus)				
Koetko, että sijoitustuotemyyntisi on tutkinnon suorittamisen jälkeen parantunut? 1=ei lainkaan, 4=parantunut selvästi				
	1	2	3	4
rahastot				
indeksilainat				
vakuutussäästäminen (sijoitus- ja eläkevakuutus)				

Minkälaista hyötyä sait sijoituspalvelututkinnon suorittamisesta sijoitustuotteiden myyntiin?						
(avoin)						
Oletko ylläpitänyt osaamistasi sijoituspalvelututkinnon jälkeen koskien sijoitustuotteita?						
Jos olet, niin millä tavoin.						
(avoin)						